



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

TESIS

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE
DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN CONTADURÍA

PRESENTA:
MARIA NOEMI LÓPEZ IZQUIERDO

ASESORA ACADÉMICA:
MAESTRA G.D. YARABÍ ÁVILA GONZÁLEZ

MORELIA, MICHOACÁN

JULIO 2014



DEDICATORIA

Esta tesis la dedico con gran amor y gratitud al Padre Celestial por guiarme en el camino del amor, esperanza, compasión, bondad, generosidad, honestidad, humildad, integridad, lealtad, e inspiración a mi espíritu para enfocarlo en todos los aspectos de mi vida incluyendo mi profesión y por ser mi fortaleza en mi vida, por estar siempre conmigo, por haber permitido tener salud, amor y los medios económicos para que pudiera llegar este gran ilusión en mi vida y poder disfrutar la alegría de haber concluido con mis estudios, también gracias a la Virgen María por inspirarme hacer mujer que lucha por lo que ama y de igual manera a mi Amado Maestro Cristo Jesús por haber escuchado mis plegarias y con su enseñanza hacer una persona valiente, amable, y guerrera para que no me diera por vencida en esta etapa profesional de mi vida.

Le agradezco igualmente con todo mi amor y corazón a mi gran Hermano Cuauhtémoc por sus consejos, paciencia y amor para que luchara por mis ilusiones y metas dentro de mi profesión, por ser una mujer fuerte y tuviera siempre fe en Dios, por ser más que un Hermano, un amigo, un confidente, también un maestro y porque a pesar de todas las dificultades, obstáculos que me dio la vida, me enseñó a no perder las esperanzas, que todo es posible, con esfuerzo, dedicación, entrega, amor y trabajo se puede alcanzar los anhelos.

Quiero agradecer a mis padres por haberme ayudado a que tuviera una carrera, hacer una mujer de bien, por su apoyo y dedicación en el desarrollo y transcurso que tomaron todos mis estudios, así como el que me permitieran concluir con este proyecto para ser alguien productivo, trabajador y servicial en la sociedad, pero principalmente quiero agradecer a mi mama por sus consejos, su esperanza, y paciencia en mí.

Pero quiero agradecer a alguien muy especial que me puso Dios fue a la querida maestra Yarabi Ávila González por ser más que una asesora, maestra, una muy buena amiga que tuvo paciencia en todo este tiempo y por no darse por vencida en los obstáculos que se nos pusieron en el camino, por seguir al pendiente de mí, y que lograra la culminación de mi tesis, en verdad agradezco la dedicación que me dio y su tiempo, su amabilidad y paciencia, y que permitiera que llegara este momento y oportunidad de titularme para poder desenvolverme en el ámbito profesional y deseando que siempre Dios la llene de mucha prosperidad, salud y amor en su vida.

Quiero agradecer mi hermano Isaac por ser buenos amigos y siempre animarme que no me diera por vencida y luchara para que pudiera ser una contadora y sobre todo para que pudiera desarrollarme en el ámbito profesional. También agradecer a mi abuelito Sabas Izquierdo Torres y mi tío Jesús Izquierdo por su apoyo y amor incondicional pues a pesar de que ya no se encuentran aquí, son dos ángeles que siempre cuidaran por mí y agradeceré por todo lo que me dieron en vida.

ÍNDICE

RESUMEN.....	V
ABSTRACT	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	IX
JUSTIFICACIÓN.....	IX
OBJETIVO GENERAL	IX
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	X
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	X

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE LAS CUENTAS POR COBRAR

1.1. CUENTAS POR COBRAR.....	1
1.1.1. CONCEPTO.....	1
1.2. OBJETIVOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	2
1.3. PRINCIPALES DEFICIENCIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR	3
1.4. IMPORTANCIA DE LAS VENTAS A CRÉDITO.	3
1.5. MANEJO ÓPTIMO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	4
1.6. EVALUACIÓN OBJETIVA DEL CRÉDITO.....	6
1.7. TIPOS DE CRÉDITO.	6
1.8. PROCESO QUE SE LLEVA EN LAS CUENTAS POR COBRAR.	9
1.9. ANÁLISIS DE CARTERA.....	10
1.10. CONTROL EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.....	13
1.11. LA SOLICITUD DE CRÉDITO.....	15
1.12. NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA C-3 (CUENTAS POR COBRAR) ...	20
1.13. NORMAS DE AUDITORIA PARA ATESTIGUAR, REVISIÓN Y OTROS SERVICIOS RELACIONADOS (BOLETIN7030. INFORME SOBRE EL EXAMEN DEL CONTROL INTERNO EN LA PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA)..	29

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR	40
2.1. EL PAPEL DEL ADMINISTRADOR FINANCIERO Y EL CONTADOR EN LAS CUENTAS POR COBRAR.....	40
2.2. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR.....	42
2.3. LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL CRÉDITO.....	42
2.4. CONTROL DE LOS CLIENTES.....	44
2.5. ANÁLISIS DEL CRÉDITO Y LAS FUENTES DE INFORMACIÓN CRÉDITICIA. ..	45
2.6. ELEMENTOS DE LA DECISIÓN CREDITICIA.	57
2.7. EVALUACIÓN DEL RIESGO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.	59
2.8. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR EL RIESGO FINANCIERO EN EL OTORGAMIENTO DEL CREDITO.	62
2.9. FIJACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LÍMITES DE CRÉDITO.	70
2.10. FIJACIÓN DE LA POLÍTICA DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN EL FLUJO DE EFECTIVO.....	72

CAPITULO III

NIF C-3 CUENTAS POR COBRAR Y NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS BOLETIN 3050

3.1. CONCEPTO.	74
3.2. VALUACIÓN.....	74
3.3. REGLAS DE PRESENTACIÓN.....	76
3.4. NIF A-3, NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y OBJETIVOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.	78
3.5. NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS BOLETÍN 3050. ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	82
3.5.1. Generalidades.....	82
3.5.2. Alcance y limitaciones.....	83
3.5.3. Objetivo.....	83
3.5.4. Definición y elementos de la estructura del control interno.....	83
3.5.5. Consideraciones generales.....	90
3.5.6. Factores del ambiente de control.	96

CAPÍTULO IV

CONTROL CONTABLE EN LAS CUENTAS POR COBRAR

4.1. PROCESO DE CONTROL EN LAS CUENTAS POR COBRAR.....	102
4.2. REGLAS DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.	107
4.3. CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR.	108
4.3.1. Relación de clientes.	108
4.3.1.1. Mayor auxiliar de clientes, cuentas de control.	108
4.3.2. Registro de clientes.....	109
4.3.2.1. Devoluciones de mercancía y bonificaciones.	110
4.4. PRESENTACIÓN EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.	112
4.5. AJUSTES POR CUENTAS INCOBRABLES.....	112
4.6. MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DE LAS CUENTAS DE COBRO DUDOSO. ..	114
4.7. MÉTODOS PARA CALCULAR CUENTAS INCOBRABLES.	116
4.8. REAPERTURA DE CUENTAS DE CLIENTES.	117
4.9. DOCUMENTOS POR COBRAR.	118
4.9.1. Pagare.	119
4.9.2. Calculo de intereses.....	120
4.9.3. Fecha de vencimiento del documento.	122
4.9.4. Registro de los pagarés.	122
4.10. VENTAS CON TARJETA DE CRÉDITO.....	124
4.10.1. Registro de Transacciones en las Tarjetas de Crédito.....	125
4.11. INFORMES MENSUALES.....	126
4.12. LA AUTOMATIZACIÓN Y LA OFICINA DE CRÉDITOS.....	128

CAPÍTULO V

CONTROL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

5.1. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO.	130
5.1.1. EJECUTIVO DE CRÈDITO	131
5.2. POLÍTICAS DE CRÉDITO.....	132
5.3. ESTÁNDARES DE CRÉDITO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE LAS 5 “CS”.	137
5.4. CONDICIONES DEL CRÉDITO.....	138
5.5. TÉCNICAS DE CALIFICACIÓN PARA LA SELECCIÓN DEL CRÉDITO.....	142
5.5.1. DEFINICIÓN.	142

5.5.2. CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO Y SUS MODELOS.	142
5.6. MÉTODOS DE SUPERVISIÓN DE CRÉDITO.	147
5.6.1. DEFINICIÓN.	147
5.6.2. MÉTODOS.	147
5.7. COBRANZAS.	150
5.7.1. DEPARTAMENTO DE COBRANZA.	151
5.8. POLÍTICAS DE COBRANZA EN RELACIÓN AL CONTROL ADMINISTRATIVO.	155
5.9. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA EN RELACIÓN A SU CONTROL ADMINISTRATIVO.	156
5.10. ETAPAS EN EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS Y TÉCNICAS EN CADA UNA. ...	157
5.11. PROBLEMAS ESPECIALES DE COBRANZA.	163
5.12. EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA COMO UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO.	166
 CAPITULO VI 	
PROCESO DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR	
6.1. FUNCIONES Y OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO EN LAS VENTAS A CRÉDITO.	168
6.2. LOS PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO APLICABLES A LA EJECUCIÓN DE TRANSACCIONES DE LAS VENTAS A CRÉDITO.	169
6.3. SEPARACIÓN DE LAS FUNCIONES EN LAS ACTIVIDADES DE LAS CUENTAS POR COBRAR.	172
6.4. DEPARTAMENTO DE VENTAS.	173
6.5. CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.	173
6.6. CONTROL EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO.	177
6.7. PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO EN LA COBRANZA.	180
6.7.1. Operaciones de una cobranza general:	180
6.7.2. Operaciones de una cobranza por excepción,	182
ANEXOS.	186
EJEMPLO PRÁCTICO.	192
CONCLUSIONES.	228
GLOSARIO.	231
BIBLIOGRAFÍA.	233
LINEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN.	236

RESUMEN

En el mundo de los negocios es fundamental contar con finanzas sanas, ya que estas se construyen por el manejo adecuado de los recursos y la eficiente administración de los ingresos, es donde entra la importancia de contar con un control interno en las cuentas por cobrar para garantizar que todo crédito sea analizado y cobrado oportunamente y que nos permita revisar que todas las operaciones se cumplan de acuerdo a los planes establecidos en las políticas del Departamento de Crédito y cobranza con la finalidad de obtener mejores resultados en todas las ventas a crédito.

Un control interno eficiente en las cuentas por cobrar dentro de una empresa grande, pequeña e inclusive un negocio nos permitirá que exista una relación y coordinación adecuada del crédito proporcionándonos un amplio conocimiento y experiencia administrativa, financiera, crediticia y contable.

Esta investigación propone establecer un proceso de control interno en las cuentas por cobrar para poder tomar mejores decisiones en relación al funcionamiento del crédito dentro una empresa y como se puede un control desde su otorgamiento hasta su cobranza mediante una serie de métodos de análisis financieros y de supervisión de las cuentas por cobrar, de igual manera los métodos para otorgar un crédito y cobrarlo, tomando en cuenta también sean respetadas y aplicadas correctamente las Normas de Información Financiera de las cuentas por cobrar.

El desarrollo de esta investigación nos proporciona un amplio conocimiento del control contable y administrativo de las cuentas por cobrar y los problemas que surgen por el manejo inadecuado del crédito, por otra parte esta información puede servir para un pequeño negocio en donde se otorgue crédito.

Palabras clave: financiera, crédito, administración

ABSTRACT

In the business world it is essential to have healthy finances, since these are constructed by the proper management of resources and the efficient management of revenue, is where the importance of internal control in accounts receivable for ensure that all credit is used and collected promptly and allow us to check that all operations are met according to the plans set out in the policies of the credit and collection in order to get better results in all credit sales.

An effective internal control accounts receivable within a large, small and even a business venture will allow us to be a relationship and proper coordination of credit providing us extensive knowledge and administrative, financial, credit and accounting experience.

This research proposes to establish an internal control process in accounts receivable to make better decisions regarding the operation of the credit within a company and how you can control the grant date until collection by a number of methods of financial analysis and supervision of accounts receivable, likewise methods to extend credit and cash, considering also are respected and properly implemented the Financial Reporting Standards of the accounts receivable.

The development of this research provides a broad knowledge of accounting and administrative control of accounts receivable and the problems that arise from improper handling of credit, on the other hand this information can help a small business where credit is granted.

Key words: financial, credit, administration

INTRODUCCIÓN

El primer Capítulo nos menciona sobre las “Generalidades de la Administración Financiera de las cuentas por cobrar”, sus objetivos y sus principales deficiencias, la importancia de las ventas de crédito, eficiencia del manejo óptimo de las cuentas por cobrar, evaluación objetiva del crédito, los tipos de crédito, el proceso en las cuentas por cobrar como son facturación, notas de Crédito y cargo, pagos, cuentas incobrables, así como el análisis de cartera de las cuentas a clientes el cual nos permite verificar y comprobar el límite de crédito aprobado a un cliente, el control en el otorgamiento de créditos, y la solicitud de crédito.

En el Capítulo segundo se enfoca en las “Generalidades del Control Interno en las cuentas por cobrar”, el papel del administrador financiero y el contador en las cuentas por cobrar, los objetivos del control interno, la importancia del control interno en el Crédito, el control de los clientes, el análisis del crédito y las fuentes de información Crediticia para examinar las cuentas por cobrar y poder determinar los factores de riesgo del crédito y los elementos de la decisión crediticia en el cual se medirá mediante las 5 “Cs”, la evaluación del riesgo en el otorgamiento de crédito, los métodos y procedimientos para evaluar el riesgo financiero en el momento de otorgar un crédito, la fijación y actualización de límites de crédito, y la fijación de la política de cobranza y su influencia en el flujo efectivo.

En el Capítulo tercero nos menciona las “Normas de Información Financiera C-3 Cuentas por cobrar y las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas Boletín 3050”, dentro de las NIF de las cuentas por cobrar conoceremos sobre las reglas de presentación y evaluación, así como un apéndice C de NIF A-3 Necesidades de los usuarios y objetivos de los estados financieros y algunas fórmulas de razones financieras como son: solvencia, estabilidad financiera, liquidez, eficiencia operativa y rentabilidad, mientras tanto en las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas nos indica el Estudio y Evaluación de Control Interno, los elementos de la estructura del control interno, consideraciones generales como el tamaño de la entidad, características de la actividad económica, organización de la entidad, factores del ambiente de Control, estructura de organización de la entidad, método de asignación de

autoridad y responsabilidad, métodos de control administrativo incluyendo la función de auditoria interna.

En el Capítulo cuarto se enfoca dentro del “Control Contable en las cuentas por cobrar”, como se lleva un proceso de control en las cuentas por cobrar desde una autorización de las cuentas por cobrar hasta un salvaguarda física, y las reglas de presentación de las cuentas por cobrar, el control contable de las cuentas por cobrar, presentación del estado de situación financiera, ajustes por cuentas incobrables, y los métodos para la medición de las cuentas de cobro dudoso mediante la aplicación del método global y el método analítico, métodos para calcular cuentas incobrables, y la reapertura de las cuentas de clientes, documentos por cobrar como son pagarés y cálculo de intereses, ventas con tarjeta de crédito, informes mensuales y la automatización y la oficina de créditos.

En el Capítulo quinto se enfoca en la parte del “Control Administrativo y financiero de las cuentas por cobrar”, la función del ejecutivo de crédito y cobranza, el departamento de crédito y cobranza, política de crédito, estándares de crédito a través del sistema de las 5 “Cs”, condiciones del crédito como son los términos de crédito, técnicas de calificación para la selección del crédito, métodos de evaluación del riesgo de crédito, método de las ocho “Cs”, método de capacidad financiera, método de plazo medio de cobros, métodos de supervisión de crédito, las políticas de cobranza en relación al control administrativo, etapas en el procedimiento de cobranza y técnicas aplicadas a cada uno de ellas, y por último el departamento de Crédito y Cobranza como un sistema de Control Interno.

En el capítulo sexto nos menciona sobre el “Proceso del Control Interno en las cuentas cobrar, las funciones y objetivos del control interno en las ventas a crédito, los principios del control interno en la ejecución de transacciones de las ventas a crédito, las separaciones de funciones en las actividades de las cuentas por cobrar, además del control interno en departamento de ventas, contabilidad, créditos y cobranzas así como sus operaciones y procedimientos de documentación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Las consecuencias de un deficiente manejo del Control Interno en el rubro de cuentas por cobrar.
2. La toma de decisiones como resultado del eficiente manejo del Control administrativo y contable de las cuentas por cobrar desde un otorgamiento de crédito hasta su eficiente cobranza, así como toda operación contable se realice correctamente y oportunamente.

JUSTIFICACIÓN

La importancia y necesidad del conocimiento del manejo en tiempo y forma con el objetivo del eficiente control interno en las cuentas por cobrar, debido a la gran competencia entre las empresas o negocios en la actualidad requiere ofrecer los bienes o servicios a crédito y en algunas ocasiones dar promociones para lograr mejores ventas, por lo tanto el encargado del Departamento de créditos y cobranzas debe aplicar un control administrativo que van desde el otorgamiento de crédito hasta la cobranza, la aplicación de sus políticas, métodos y procedimientos, así como el control contable que va desde sus métodos y procedimientos contables, puesto que con la unión del contador y el administrador pueden lograr un control eficiente en todos los aspectos permitiendo el flujo de efectivo y puede seguirse invirtiendo para que toda organización, empresa o negocio puede llegar a ser más competitiva.

OBJETIVO GENERAL

Lograr eficiencia en el control interno de las cuentas por cobrar nos permite cumplir no solamente con los objetivos específicos del encargado del Departamento de Crédito y Cobranzas, sino nos ofrece la oportunidad que se vea reflejado una mayor liquidez, productividad y crecimiento económico en las Ventas para ser poder ser más competitivo en el mercado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Optimizar a través del control interno las cuentas por cobrar, mediante la coordinación adecuada de los departamentos de créditos y cobranza.
2. Ofrecer un panorama de las cuentas por cobrar, la importancia que tiene el crédito en la actualidad, los objetivos de la administración financiera y contable del crédito, conocer la función del departamento de crédito y cobranza, los elementos de la decisión crediticia, además de eliminar los riesgos que pudieran surgir al momento de otorgar el crédito mediante la ayuda de un adecuado análisis de crédito utilizando la información adecuada.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación se llevó a cabo mediante el método cualitativo mediante se revisó la literatura mediante libros digitalizados, revistas, enciclopedias, diccionarios, libros, periódicos, vías de internet (google, mozilla firefox), en donde esta recopilación de información nos permite conocer sobre la organización de los créditos y cobranzas, administración financiera de las cuentas por cobrar, planeación financiera de empresa moderna, en vía internet en monografías y tesis control financiero para empresas y medianas empresas.

También en esta investigación se realizó un pequeño análisis de la investigación de una pequeña sucursal por franquicia Agencia de Viajes BOJORQUES, en donde se realizó una entrevista con la dueña del negocio que es la Agente de Viajes y mediante el uso del internet en la parte teórica, el estudio de este caso concreto nos permite conocer la funciona administrativa y financiera de una empresa, divisiones de obligaciones, y la falta de un control interno dentro de los pequeños negocios trayendo como consecuencias multas en hacienda, pequeño crecimiento económico, deficiencias en la parte contable, falta del respaldo de la Agencia Matriz, así como conocer la importancia de ofrecer el crédito a los clientes o las

posibles consecuencias y riesgos que pudiera generar el otorgar crédito cuando no tenemos control en las operaciones administrativas y financieras.

Con respecto a la revisión literaria, nos llevó a conocer conceptos claves sobre algunos conceptos que probablemente no conocíamos o no entendíamos, y permitió tener un amplio conocimiento del control interno en el rubro de las cuentas por cobrar, podemos fortalecer ideas en cuanto a procedimientos administrativos, aplicación de las razones financieras para el análisis del crédito, el poder analizar la información para comprender los errores en donde la empresa incurre al no tener un amplio conocimiento del control contable, la dificultad de encontrar información de control contable en relación a un rubro del activo del balance general, y como aplicarlo dentro de una empresa, se busca el mejorar el entendimiento del control contable y administrativo dentro de los Departamentos de las cuentas por cobrar y que mucha contadores, administradores y empresas no le toman la importancia que tiene, y por último el conocer los datos que deberá el contener una solicitud de crédito.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE LAS CUENTAS POR COBRAR

El primer Capítulo nos menciona sobre las “Generalidades de la Administración Financiera de las cuentas por cobrar”, sus objetivos y sus principales deficiencias, la importancia de las ventas de crédito, eficiencia del manejo óptimo de las cuentas por cobrar, evaluación objetiva del crédito, los tipos de crédito, el proceso en las cuentas por cobrar como son facturación, notas de Crédito y cargo, pagos, cuentas incobrables, así como el análisis de cartera de las cuentas a clientes el cual nos permite verificar y comprobar el límite de crédito aprobado a un cliente, el control en el otorgamiento de créditos, y la solicitud de crédito.

1.1. CUENTAS POR COBRAR

1.1.1. CONCEPTO

Las cuentas por cobrar son los activos que posee una empresa, como consecuencia de haber otorgado créditos a sus clientes.

Las cuentas por cobrar representan en toda organización, el crédito que concede la empresa a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago a un plazo determinado. (Cosio, 1998).

Además las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas y por lo tanto constituyen una función importante del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de los clientes y deudores, y que a la vez están relacionadas con el departamento de crédito y cobranzas, contabilidad y finanzas.

Los créditos de una empresa pueden variar de otras empresas, inclusive cuando se dediquen al mismo giro, pero contienen elementos que lo hacen similar tales como son:

- Son resultados de ventas a plazo

- Se estipula en ellas el plazo máximo de pago
- Son sin garantía específica

Las empresas otorgan créditos como un medio para promover las ventas, para que estas incrementen y fomenten la obtención de utilidades.

Guías empresariales (2000) menciona que la administración de cuentas por cobrar implica generalmente un análisis entre la liquidez y la productividad, ya que si se ofrecen muchas facilidades para la venta de productos se incrementarán las ventas y también las utilidades; pero por otra parte, se comprometen fondos en cuentas por cobrar que disminuyen la liquidez de la empresa.

1.2. OBJETIVOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Cosio (1998) nos menciona que los objetivos de las cuentas por cobrar son las siguientes:

1. Fijar el límite máximo de inversión en cuentas por cobrar.
2. Establecer límites máximos por clientes.
3. Establecer condiciones del crédito en forma clara.
4. Evitar al máximo contar con una cartera vencida.
5. Abatir costos de cobranza.
6. Evitar que el otorgamiento de descuentos por pronto pago se convierta en una carga adicional a los egresos por concepto de cobranza, dando como resultado que sea un costo no controlable.
7. Tener un buen control de las cuentas por cobrar.

1.3. PRINCIPALES DEFICIENCIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR

Excesos en cuentas por cobrar:

- Otorgamiento de créditos sin análisis financiero adecuado al cliente.
- Cobranza deficiente.
- Competencia fuerte, ocasionando que el crédito se otorgue en forma benevolente.

Efectos:

- Elevación de los gastos de cobranza.
- Pago de intereses por los préstamos que realice la empresa para pagar compromisos con los proveedores o acreedores por que las cuentas por cobrar no han sido cobradas a tiempo o hay cuentas incobrables y no existe el flujo de efectivo para cumplir con las obligaciones. (Cosio, 1998).

1.4. IMPORTANCIA DE LAS VENTAS A CRÉDITO.

Villaseñor (1989) menciona en la actualidad el crédito es de importancia vital para la economía de todos los países y de todas las empresas, ya que permite reconocer la realidad del mercado, además gracias al crédito los clientes puede comprar sus productos, y además el crédito mejora la empresa, ya que su utilización adecuada permite, entre otros beneficios, los siguientes:

- a) Aumento de los volúmenes de venta.
- b) Incremento de la producción de bienes y servicios y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.
- c) Elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos, adquieren bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuviera que pagarlos al contado.

- d) Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- e) Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisiciones de bienes, con plazos para pagarlos.
- f) Desarrollo tecnológico, favoreciendo indirectamente al incrementarse los volúmenes de venta.
- g) Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a importantes sectores de la población.

Además nos permite el crédito utilizarlo como un medio de producción ya que hace más productivo el capital al permitir aumentar los bienes producidos y consumidos. Gracias al crédito es que permite a las personas adquirir bienes y dar una pequeña cantidad de dinero por los bienes que se necesitan adquirir y el resto poderlo pagarlo en plazos.

Otra ventaja del crédito consiste en que eleva el nivel de los negocios y les presta dignidad. Mostrándose a sí mismo el mérito de tener confianza con sus clientes. (Cosio, 1998).

Un control interno eficiente es muy importante porque un saldo acreedor excesivo es muy costoso en relación con la inversión en cuentas por cobrar y su mantenimiento mientras que uno demasiado pequeño puede provocar la pérdida de ventas rentables. El mantenimiento de las cuentas por cobrar tiene costos directos e indirectos; pero también un beneficio importante: la concesión del crédito debe incrementar las utilidades. Por lo tanto, para maximizar la riqueza de los accionistas, un administrador financiero debe entender cómo puede administrar de una manera eficaz las actividades de crédito a la empresa.

1.5. MANEJO ÓPTIMO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

En muchas ocasiones la razón principal de la falta de liquidez de la empresa se debe a un deficiente control en la recuperación de la cartera. Se debe tomar en consideración que al financiar la cartera se está financiando el plazo incremental de la materia prima financiado por

los proveedores (plazo otorgado por la empresa a sus clientes menos el plazo otorgado por los proveedor de la materia prima), más el valor agregado por la propia empresa al producto vendido, cuando la diferencia de plazos otorgados por proveedores y a los clientes es muy grande, la liquidez será más restringida ya que será con los recursos propios como tendrá que financiarse a ese plazo adicional.

Por lo tanto, para mejorar la liquidez de la empresa hay que empezar por optimizar la recuperación de la cartera.

Para tal efecto, se hace necesario dar algo a cambio para que los clientes paguen rápidamente sus cuentas ya sea reducida o de economía decisiva. Y por consiguiente se tendrá que hacer un análisis del crédito.

Técnicas a Emplear:	Significado:
1.- Análisis del Solicitante del Crédito:	A fin de conocer si el cliente es o no sujeto del crédito, se efectuará un análisis de su situación financiera.
a) Estabilidad.	Consiste en determinar que parte de sus activos están financiando con capital ajeno y que parte está directamente financiado por los accionistas.
b) Capacidad de pago.	Consiste en determinar la suficiencia o insuficiencia de los recursos de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.
c) Prueba del Ácido o Liquidez.	Parte del supuesto sobre lo que pasaría si en un momento dado los acreedores solicitaran el pago de inmediato.
d) Cuantificación del riesgo.	Consiste en determinar cuál es la probabilidad de recuperar la cartera, para ello el análisis de las razones financieras y las investigaciones sobre el cliente.
e) Condiciones.	Consiste en analizar razones financieras con el fin de tener un panorama integral de la empresa que solicita el crédito.

Elaboración propia a partir de (Madroño, 1998).

1.6. EVALUACIÓN OBJETIVA DEL CRÉDITO.

Levy (2005) menciona que al realizar un eficiente trabajo en la evaluación del crédito trae como consecuencia una menor pérdida por cuentas incobrables. Por regla general, en los mercados más competidos se presenta la mayor incidencia de cuentas incobrables, razón por la que la evaluación objetiva del crédito debe contemplar el monto, tiempo, crédito y mercado en que participa el cliente.

El análisis de las bases de datos crediticias y el intercambio de información con los otros participantes en el mercado puede ser de gran ayuda en la evaluación.

En la proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación más profunda tanto los aspectos cualitativos como cuantitativos, es decir el comportamiento pasado del cliente con otras instituciones o empresas que le han ofrecido crédito así como si tiene en la actualidad capacidad financiera para pagar a la empresa, por lo tanto la decisión crediticia se le debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes, entonces se debe de considerar los diferentes análisis de crédito diferentes, considerando evitar problemas futuros.

1.7. TIPOS DE CRÉDITO.

Montaño (2003) nos menciona que los tipos de crédito pueden ser:

- a) en relación con el objetivo,
- b) en relación con la garantía, y
- c) en relación con las operaciones bancarias.

a) En relación con el objetivo.	
CONCEPTO.	DEFINICIÓN.
<i>De comodidad.</i>	Es aplicable cuando no se otorga con fines de financiamiento y sólo se da un plazo a clientes para que revise sus facturas y elabore el cheque de pago. Los plazos pueden variar entre una semana a 30 días.
<i>De financiamiento de los inventarios.</i>	En este caso, hay un desplazamiento de los inventarios desde los almacenes del vendedor hasta los del deudor. El plazo varía entre 30 días y un año. Debe examinarse la rotación de las mercancías del deudor, para evitar que se dé un plazo mayor del necesario.
<i>De financiamiento de las cuentas por cobrar.</i>	Este tipo de crédito permite al deudor hacer compras en mayores cantidades al efectuar los pagos a plazos o en un tiempo relativamente largo. El plazo varía entre seis meses.
<u>b) En relación con la garantía.</u>	
<i>Crédito personal o quirografario.</i>	Es aplicable cuando se garantiza el cumplimiento del crédito con la firma del deudor, dada su imagen o cualidades personales que tenga.
<i>Crédito prendario.</i>	Es aplicable cuando se señala como garantía un bien mueble o se endosa en garantía un título de crédito, como letra de cambio, pagaré, y bonos.
<i>Crédito documentado.</i>	Es aplicable cuando se expiden a favor del acreedor títulos de crédito en los que señala la fecha de vencimiento. Pueden ser letras de cambio o pagarés.
<i>Crédito hipotecario.</i>	Es aplicable cuando se señala como garantía bienes inmuebles, como maquinaria instalada, edificios, terrenos, y bodegas.

<u>c) En relación con las operaciones bancarias.</u> En materia de crédito, el sistema bancario proporciona financiamiento al comercio y a la industria mediante la celebración de un contrato de apertura de crédito, reglamentado por las leyes mercantiles y que pueden tener las modalidades siguientes:	
<i>Crédito simple.</i>	Es el contrato por medio del cual el banco pone a disposición del acreditado una suma determinada de dinero que el deudor retira en una partida y es cubierta en un solo pago en la fecha de vencimiento específica. Los intereses generalmente se pagan vencidos y se garantiza el crédito con prenda representada por un título de crédito.
<i>Crédito en cuenta corriente.</i>	Es el contrato por medio del cual el banco pone a disposición del acreditado una suma determinada de dinero que el deudor puede retirar en una o varias partidas para ser cubierta en una o varias partidas, dentro de un plazo específico. Los intereses se pagan vencidos y se garantizan con prenda representada por un título de crédito.
<i>Descuentos de títulos.</i>	Es el contrato por medio del cual el banco adelanta el vencimiento de títulos de crédito extendidos a favor del acreditado, mediante el pago de intereses por adelantado.
<i>Arrendamiento de equipo.</i>	Es el contrato por medio del cual el banco adquiere en propiedad los bienes muebles o inmuebles que requiere el acreditado y los da en arrendamiento a esta persona. Este contrato representa una forma novedosa para las empresas, que presenta como ventaja la de no tener que invertir grandes cantidades de dinero en activos fijos.
<i>Carta de crédito</i>	Es el contrato por medio del cual el banco extiende una carta por una suma determinada de dinero, que el deudor puede cobrar en una o varias partidas de dinero de cierto plazo en las filiales del banco instaladas en lugares diversos al domicilio del deudor.
<i>Tarjeta de crédito.</i>	Es el contrato por medio del cual el banco abre una línea de crédito por un tiempo determinado a una persona, para que pueda hacer compras en las empresas particulares que estén afiliadas o autorizadas por el banco. El deudor no paga intereses si cubre su adeudo al banco en un plazo de 30 días. El banco obtiene su utilidad con los descuentos sobre las cantidades vendidas por las empresas proveedoras y con los intereses cobrados a los tenedores de las tarjetas que realicen los pagos de sus disposiciones en un plazo de 30 días.

Elaboración propia a partir de (Montaño, 2003).

1.8. PROCESO QUE SE LLEVA EN LAS CUENTAS POR COBRAR.

Facturación.

La factura es un documento en el que se indica la mercancía ordenada junto con su precio y las fechas de pago, en otras palabras la factura no es más que la cuenta de las compras, y se inicia dicho proceso de la facturación en el momento en que se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio.

Notas de Crédito y Cargo.

La nota de crédito es considerada como un comprobante básico, su función es registrar las disminuciones del monto total de la factura, en una fecha, por lo general, posterior a aquella en la que se elaboró. Así que se registraría en una nota de crédito las devoluciones de la mercancía que se les vendió, ya sean porque están defectuosas o en general, cualquier descuento que se deberán realizar de alguna venta efectuada, para la cual ya existe una factura.

La nota de cargo se deriva generalmente de hechos posteriores a la fecha en que se elaboró la factura, es decir, la función de la nota de cargo es registrar los aumentos en el monto total de la factura.

Por lo tanto se registraría un cargo por algún servicio extra que se realice, o algún aumento en el precio previamente acordado o cualquier aumento que se debiera realizar sobre alguna venta efectuada para la cual exista ya una factura.

Pagos.

La consideración de pagos de clientes es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar. Al final de las actividades de cobranza de cada día, el departamento de crédito y cobranza toma la información correspondientes a cuentas por cobrar y esta actualiza el auxiliar de clientes.

Cuentas incobrables.

Es sumamente importante analizar los casos en donde a pesar de los esfuerzos de cobranza se aprecie una baja probabilidad de cobro. Cuando esto sucede se debe enviar al cliente un aviso de cobro ya sea por medio de cartas, o funcionarios de mayor jerarquía con lo cual se exija el cobro.

1.9. ANÁLISIS DE CARTERA.

Un análisis de cartera se refiere primordialmente al listado de clientes que toda empresa tiene; en el análisis se debe saber por medio de técnicas de control sobre los clientes que se pueden clasificar de acuerdo con los límites de crédito que la compañía ha otorgado, cada cliente debe de tener un estado de cuenta que informe todas las transacciones que se ha realizado con él y así este ha cumplido satisfactoriamente y oportunamente con sus pagos ya que si no se deben de ir desechando de aquellos que no han cumplido con lo establecido y este también de acuerdo a las políticas de control que la empresa tenga ya establecidos.

Un análisis se puede hacer al verificar y comprobar el límite de crédito aprobando un cliente, con la suma de las cuentas por pedido actual. Si con el pedido actual se excede el crédito otorgado al cliente, se requiere de una autorización especial en la administración.

La recepción oportuna, identificación y control de dinero en cualquiera de sus formas, es responsabilidad del departamento de crédito y cobranza.

Los costos principales asociados con las cuentas por cobrar son:

a) Costos de cobranza.	Si la política de la empresa es vender estrictamente al contado, no tendría costos de cobranza porque todos los clientes harán sus pagos al recibir las mercancías, pero si comienza a extender el crédito esperado que atraerá más negocios incurrirá en costos de cobranza porque tendrá que contratar a un gerente de crédito con ayudantes y contadores dentro del departamento de finanzas, conseguir fuentes de información de crédito que le ayuden a decidir cuáles clientes son confiables y sostener y operar de modo general un departamento de crédito proveyéndolo de elementos esenciales como papelería, gastos de correo y tiempo en uso de la computadora.
b) Costo de Capital.	Una vez que la empresa decide otorgar crédito, tiene que obtener recursos para financiarlo. Debe pagar a sus empleados, a sus proveedores de materias primas y a todos aquellos que fabrican y distribuyen el producto mientras espera a que el cliente pague por él mismo. El capital es caro y la empresa tiene que soportar el costo.
c) Costo de morosidad.	La empresa incurre en costo de morosidad cuando el cliente se demora en pagar. El hecho de que no pague a tiempo aumenta otros costos a los que van asociados con la cobranza normal. Habrá que pagar el costo de los recordatorios que se envían por escrito, de las demandas por vía legal, de las llamadas telefónicas y de otros medios que se emplean para cobrar.
d) Costo de incumplimiento.	La empresa incurre en costos de incumplimiento cuando el cliente no paga definitivamente. Además de los costos de cobranza, de capital y de morosidad en que ocurrió hasta ese momento, la empresa pierde el costo de los artículos vendidos y no pagados. Tendrá que cancelar la venta en cuanto decida que la cuenta morosa se ha vuelto incobrable.

Elaboración propia.

Un costo es un gasto que realiza una empresa para llevar a cabo sus actividades productivas, este está determinado por una cantidad de trabajo incorporado a la mercancía.

El beneficio entra en el costo de transformación de la mercancía para poderla convertir en cuentas por cobrar a clientes y a su vez en dinero y este en utilidades ya que es el fin

primordial que toda empresa debe de tener. La empresa obtiene de su política de cuentas por cobrar beneficios se debe comparar con los costos para determinar la conveniencia de una política determinada. Los beneficios consisten en el aumento de las ventas y las utilidades que se esperan de una política más liberal. Algunos beneficios por sus políticas de la empresa puede ser que se apliquen descuentos en efectivo como consecuencia traerá clientes ya que tales descuentos son como un tipo de reducción de precio y aumenta de esta manera las ventas brutas. Y por lo tanto el periodo promedio de cobranza se verá acortado, ya que algunos clientes antiguos pagarán más rápidamente para aprovechar el descuento.

El descuento óptimo se establece en el punto en que los costos y beneficios se compensan exactamente entre sí.

Madroño (1998) nos menciona que algunas empresas para recuperar la cartera lo más pronto posible han establecido condiciones al cliente, tendientes a lograr reducción, siendo las más fuertes:

Promover la venta de contado: La mayoría de las empresas que venden a crédito otorgan 15 días de plazo, sin interés explícito y a partir de la fecha establecida cargan un interés, que normalmente es superior al costo promedio porcentual.

Desalentar el uso de Crédito: Consiste en que cada corte se indiquen los movimientos del periodo, los intereses y el importe mínimo a pagar. La característica consiste, en que del adeudo a la fecha del corte, se separa una cantidad mínima de pago dependiendo del plazo pactado, a la cual se le adicionan los intereses generados en el periodo y el impuesto al valor agregado correspondiente, dando como resultado el monto del pago, permitiendo a la empresa que otorga el crédito tener una recuperación más ágil de la cobranza y los intereses, independientemente de los intereses moratorios por falta de pago oportuno.

Uso de tarjetas Bancarias: Consiste en solicitar la aceptación de tarjetas de crédito que permitan recuperar de inmediato la inversión. Por un lado al cliente se le da la oportunidad de

contar con un crédito ágil y a la empresa de recuperar a corto plazo, menos una comisión que es mínima si se compara con el costo del dinero.

1.10. CONTROL EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.

Una buena administración de cartera implica el equilibrio entre el riesgo y el rendimiento financiero, ya que durante el lapso que pasa para la recuperación de las cuentas por cobrar, no se podrán obtener fondos procedentes de cartera, estando la empresa a expensas de no contar con la suficiente liquidez para hacer frente a sus deudas y obligaciones. Pero debe tomarse en cuenta que de acuerdo con la política crediticia, referente al plazo otorgado a los clientes, influirá enormemente en el monto de las ventas a crédito y por ende, en las cuentas por cobrar.

Influyen también las condiciones económicas del entorno de la empresa, debido a que éstas están totalmente fuera de su alcance, del administrador financiero; él sólo podrá llegar a influir en el control que se tenga de la cartera de su empresa, supervisando la concesión de los créditos que lleguen a otorgarse.

Existen seis pasos básicos para el control del otorgamiento de un crédito:

1.- Términos que se manejan en el crédito: Deberán incluir tanto la duración de éste como los descuentos que se otorguen por pronto pago. El periodo del crédito es otra manera mediante la que una empresa puede afectar la demanda de un producto. Si se llega a manejar un periodo crediticio amplio, aumenta la demanda pero se incrementa junto con ésta el riesgo; si se maneja un periodo de crédito reducido, disminuye la demanda y por ende, el riesgo de recuperación. El compromiso se encuentra entre el rendimiento que se obtenga de las ventas adicionales en las cuentas por cobrar, incluyendo la duración del periodo de crédito y el descuento que se otorgue.

2.- Establecer el grado en que la empresa puede arriesgarse al otorgar cierto crédito: Conforme se va analizando la cartera de clientes se puede llegar a detectar clientes que cuentan con un alto grado de probabilidad en el pago de las cuentas, así como también clientes con menor grado de probabilidad de pago. El aumento de nuestro flujo de efectivo será igual a

las ventas adicionales con el paso de tiempo, menos los costos que tengan que derogarse para la cobranza de cuentas malas y las cuentas incobrables.

3.- Investigación del cliente potencial: La empresa tiene que evaluar a los clientes potenciales y considerar las posibilidades de una empresa de una cuenta mala o un pago lento; al respecto, existen dos factores que limitan la cantidad de información que puede llegar a obtenerse: el tiempo y el costo de la investigación.

Existen fuentes de información que pueden utilizarse en el otorgamiento de crédito y el empleo de éstas depende de las limitaciones económicas que se tengan para el costo de investigación de clientes potenciales.

- a) Estados financieros: Es una de las fuentes más importantes para el análisis del crédito. Al momento de la posible venta, el vendedor puede solicitar el estado financiero, preferentemente estados financieros auditados para evitar el maquillaje de los mismos.
- b) Clasificación e informes de crédito: Solicitar información del crédito del cliente potencial con otros proveedores con que cuenta la empresa interesada en obtener el crédito.
- c) Comprobación en los bancos: Otra fuente es la verificación de crédito por medio de un banco. Hay bancos que cuentan, como un servicio para sus cuentahabientes, con la verificación de créditos; por lo que generalmente es mejor para la empresa iniciar la verificación de crédito mediante su propio banco, que solicitarlo en forma directa.

4.- Análisis crediticio del solicitante:

- 1. Se debe determinar si el cliente potencial paga oportunamente sus deudas de acuerdo con el estado de cuenta de otros proveedores.
- 2. Debe fijarse en la capacidad del pago tal como se refleja en sus estados financieros.

Cuando un negocio nuevo quiere obtener un crédito con nuestra empresa es difícil de otorgarle dicho crédito, pues no cuenta con un historial crediticio, no tienen la experiencia necesaria, y aumenta un riesgo al otorgarle un crédito, para esto es necesario apoyarse con un aval, de acuerdo con el monto del crédito solicitado es el

número de avales que se requieren o también el uso de bienes prendarios que respalden el monto del crédito que se va a solicitar.

5.- Decisión de aceptación o rechazo del solicitante: El analista de crédito una vez que ya ha reunido la evidencia necesaria y la ha analizado, se puede tomar una decisión respecto a la disposición de la cuenta, si es probable que se produzca ventas posteriores, estableciendo la línea de crédito para evitar la concesión de crédito cada vez que se reciba un pedido del cliente; pero toda línea de crédito tiene que evitar evaluar la concesión de crédito cada vez que se reciba un pedido del cliente; pero toda línea de crédito tiene que estar supervisada periódicamente con el fin de mantener al tanto el desarrollo de la cuenta.

6.- Aseguramiento de las cuentas por cobrar: Los costos por recuperación de una cuenta nunca deberán superar los ingresos que se obtendrán. La probabilidad de que se llegue a recuperar una cuenta no está limitada exclusivamente en función del esfuerzo de cobro; además de contar con un departamento de crédito y cobranza eficiente, es recomendable el uso de un seguro de crédito que respaldará la conversión de las cuentas por cobrar en efectivo; este seguro protege de pérdidas extraordinarias por concepto de créditos.

La conveniencia de asumir un seguro de crédito dependerá del monto que se tenga en la cartera de cuentas con poca probabilidad de recuperación, tampoco está de más asegurar la recuperación de cartera, ya que no basta con la buena voluntad de nuestros clientes para que se efectúe su pago. (Macías, 2007).

1.11. LA SOLICITUD DE CRÉDITO.

Villaseñor (1989) nos menciona que la solicitud de crédito viene a constituir uno de los documentos más importantes en la administración del crédito. Con base en este documento se inicia, por decirlo así, el proceso del crédito. Nos aporta los datos y elementos que, una vez comprobados por la investigación, permiten conocer al solicitante de crédito, al proporcionarnos los elementos de juicio para autorizar, negar o modificar las condiciones del crédito solicitado.

El estudio de la solicitud de crédito revela una serie de elementos fundamentales, concurrentes en la mayoría de los casos. Los datos y la extensión del documento deben basarse en el monto del crédito solicitado, y guardan una estrecha relación con él.

Así, un crédito alto o considerable exigirá una investigación exhaustiva del sujeto de crédito, en tanto que un crédito pequeño requiere una investigación más sencilla, y por lo tanto, la solicitud será menos amplia y con menor volumen de datos.

Asimismo, la investigación y codificación de los datos aportados por el solicitante representa, para el departamento de crédito y cobranza, un costo del cual deberá guardar una relación porcentual lógica con el monto del crédito por concederse.

Por la naturaleza de los elementos que integran la solicitud de crédito, el origen y la procedencia de los datos a investigar, la fuente principal de ingresos y las diversas características distintivas que pueden presentar los diferentes solicitantes de crédito, para nuestros fines los hemos agrupado en cuatro tipos básicos, utilizando un formato especial de solicitud para cada uno:

1. **Crédito personal:** Se da esta denominación a aquel en que los ingresos del solicitante provienen fundamentalmente de la prestación de sus servicios personales en una empresa o industria.
2. **Crédito para personas físicas:** La que se estructura para aquellas personas cuyos ingresos proceden del producto de un negocio propio que no está integrado como sociedad (dentro de los tipos que la ley establece como sociedades mercantiles).
3. **Solicitud de crédito empresas, industrias o comercios.** Se establece para aquellas empresas o compañías establecidas como sociedades y cuyo ingreso procede de la compraventa, fabricación o distribución de bienes y servicios.

Solicitud de crédito personal.

La mayoría de las empresas hace una investigación del cliente en relación a la cantidad que solicita, pero también se debe tener en cuenta que el cliente solicita determinada cantidad de

crédito por varios motivos, puede ser porque un producto le gusta y quiere probarlo y quiere realizar tratos comerciales con nuestra empresa.

El contenido que debe llevar una solicitud de crédito es el siguiente:

1. - Nombre y ubicación de la empresa donde presta sus servicios.
2. - Puesto que ocupa y antigüedad, en la empresa. Esto reviste mucha importancia para el analista, por ser muy reveladora la posible estabilidad del solicitante y de su ingreso.
3. La diferencia de sueldos indica las posibilidades de estancamiento o desarrollo.
4. Los datos sobre el jefe inmediato tienen como finalidad saber a qué persona debe dirigirse el investigador, para codificar los datos referentes al trabajo y determinar el horario indicado.
5. Es de gran importancia conocer el tipo de contrato que el solicitante tenga con la empresa, ya que un contrato definitivo o de planta garantiza estabilidad, mientras que uno eventual, de servicios profesionales u otro, puede dar inestabilidad, pues en cualquier momento puede darse por terminado y dejar al sujeto sin ingresos y sin la liquidación que le marca la ley, poniendo en peligro el cumplimiento de los compromisos contraídos.
6. Los datos sobre empleos anteriores del solicitante sirven para confirmar su actitud en el trabajo, estabilidad. Esto es de gran importancia saber cuándo el solicitante tiene poco tiempo en el trabajo actual.

Solicitud de crédito para personas físicas.

En esta solicitud es similar a las demás pero se codifica fundamentalmente en el origen de los ingresos. Estas diferencias nos sirven para saber:

1. Nombre del negocio y fecha de su fundación, para conocer su estabilidad.

2. El giro o giros manejados y el volumen de ventas de cada uno.
3. La ubicación del negocio, para conocer si es adecuada en relación con el giro que maneja.
4. La forma en que paga sus impuestos, para rectificar los ingresos por él manifestados, y en qué forma puede comprobar sus ingresos.
5. El capital inicial en comparación con el actual, para ver si ha sufrido un incremento y establecer el desarrollo de la empresa.
6. La relación entre ingresos y egresos, para obtener el monto de la utilidad.
7. El equipo o equipos con que cuenta el establecimiento: su estado, valor y propiedad.
8. Si han existido cambios de razón social o nombre del establecimiento, las causas del cambio, y si este es legal (embargos, juicios).
9. Referencias comerciales. Nos informa sobre los créditos otorgados al sujeto, las condiciones, los límites, cómo acostumbra pagar, si suele devolver mercancía, si se auto descuenta.

Solicitud de crédito empresas, industrias o comercios.

Dentro de este contrato se toman en cuenta los siguientes datos más importantes:

1. Nombre o razón social y tipo de sociedad que ostenta. Esto último reviste una enorme importancia, pues la Ley General de Sociedades Mercantiles reconoce varios tipos de sociedad, cada una con características especiales, sobre todo en lo referente a la responsabilidad ante terceros. También deben tomarse en cuenta las asociaciones regidas por el Código Civil, y que asimismo tienen sus características distintivas.
2. El objeto social para el cual fue constituida; si actúa conforme a él en su totalidad o parcialmente, y si el motivo o la razón del crédito solicitado va en relación con su objetivo social.

3. Respecto a la fecha de constitución, ésta nos indicara el tiempo el tiempo que tiene operando y su mayor o menor estabilidad, proporcionándonos un dato básico para calcular el riesgo asumido al conceder el crédito.
4. Los datos del Registro Público nos indicarán si la sociedad ha sido debidamente establecida y si ha cumplido con los requisitos que exige ley a este respecto.
5. La posible diferencia entre el capital inicial y el actual revela el desarrollo de la empresa.
6. La comparación del capital pagado contra el suscrito indica la parte del capital que falta por aportar de los socios.
7. Si ha existido aumentos de capital: cuando fue el último, de dónde procedió y e objeto de su aumento.
8. Principales accionistas. Este dato reviste gran importancia, pues sabemos que la empresa es el reflejo de quienes las forman, y sus características y medio de operar guardan una íntima relación con las de sus socios y principales directivos.
9. Los datos de la Escritura Constitutiva sobre la persona autorizada para suscribir títulos de crédito y hasta dónde abarca esa autorización.
10. Este dato deberá investigarse a fondo, pues los documentos suscritos deberán ir firmados por ella para evitar dificultades al cobrar el crédito.
11. La información sobre otros negocios en que participe la empresa solicitante del crédito, se utiliza con el fin de conocer si aumenta su capital y solidez, si no ha contraído compromisos al avalar algún adeudo, si se hace necesario solicitar la responsabilidad de ambos negocios en el pago del crédito solicitado.
12. Los datos sobre los estados financieros comprendidos en el cuerpo de la solicitud son un breve resumen de los aspectos importantes, pero deberán acompañarse de una copia de los estados financieros completos del solicitante y los anexos principales, a fin de

conocer en forma exacta la situación financiera del solicitante, verificando si está o no dictaminados por un auditor, lo cual los hace más fidedignos. (Villaseñor, 1989).

1.12. NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA C-3 (CUENTAS POR COBRAR)

Objetivo.

Esta Norma de Información Financiera C-3 (NIF C-3) tiene como objeto establecer las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento, inicial y posterior de las cuentas por cobrar comerciales y las otras cuentas por cobrar, en los estados financieros de una entidad económica.

Alcance.

Las disposiciones de esta NIF son aplicables a las cuentas por cobrar comerciales y a las cuentas por cobrar, de entidades que emiten estados financieros en los términos establecidos en la NIF A-3, *Necesidades de los usuarios y objetivos de los estados financieros*.

Los instrumentos financieros por cobrar que se presentan en los diferentes rubros del activo se tratan en las siguientes normas:

- a) Cuentas por cobrar a clientes por la actividad comercial o industrial y otras cuentas por cobrar, en esta NIF;
- b) Instrumentos de financiamiento por cobrar, en la NIF C-20, *Instrumentos de financiamiento por cobrar*,
- c) Instrumentos de financiamiento por cobrar por operaciones de arrendamiento, en el Boletín D-5, *Arrendamiento*, y
- d) Cuentas por cobrar reconocidas por el método de porcentaje de avance en el Boletín D-7, *Contratos de construcción y de fabricación de ciertos bienes en capital*.

ASPECTOS GENERALES.

Definición de términos.

Los términos que se listan a continuación se utilizan en esta NIF con los significados que se especifican:

- a) *Activo financiero*: es un activo monetario que surge de un contrato;
- b) *Bonificación y descuento*: la bonificación es una disminución en el precio otorgada al efectuar la venta por un acuerdo comercial, tal como la rebaja por volumen de compras. El descuento es una rebaja que se concede al cliente por pagar en el plazo acordado.
- c) *Contrato*: es un acuerdo (oral o escrito) entre dos o más partes que crea, modifica o extingue derechos y obligaciones que deben cumplirse;
- d) *Costo amortizado*: es el valor en libros al que un instrumento financieros por cobrar o pagar queda valuado, a partir de su reconocimiento inicial al valor razonable, restando los pagos de principal, sumando o restando cualquier premio, descuento o costos de transacción por amortizar y agregado, en su caso, los intereses devengados utilizando el método de interés efectivo. En el caso de un instrumento por cobrar, se deduce además la estimación por pérdidas crediticias esperadas correspondiente.
- e) *Cuentas por cobrar comerciales*: son derechos de cobro a favor de una entidad que se origina por las actividades que representan el principal fuente de ingresos de la entidad, por la venta de bienes o prestación de servicios,
- f) *Instrumento financiero*: es cualquier derecho u obligación que surge de un contrato, que origina un activo financiero en una entidad y un pasivo financiero o un instrumento financiero de capital en la contraparte,
- g) *Interés*: es la contraprestación por el valor del dinero en el tiempo asociado con el monto del principal pendiente de cobro (que considera los riesgos inherentes al mismo), durante un periodo determinado;

- h) *Método de interés efectivo*: es utilizado para distribuir el ingreso o gasto por interés en los periodos correspondientes de la vida del instrumento financiero, aplicando la tasa de interés efectiva;
- i) *Otras cuentas*: son las que se originan por transacciones distintas a las actividades primaria, tales como préstamos otorgados a empleados, saldos de impuestos a favor, reclamaciones por siniestros y otras transacciones;
- j) *Tasa de interés efectiva*: es la tasa que descuenta exactamente los flujos de efectivo estimados que se cobrarán o se liquidarán durante el plazo remanente del instrumento financiero o, cuando sea apropiado, considerando ciertas partidas en un periodo más corto, para determinar el valor neto en libros del activo financiero o del pasivo financiero, considerando todas condiciones contractuales del instrumento financiero (tales como opciones de prepago o reembolso), pero sin considerar pérdidas crediticias esperadas;
- k) *Tipo de cambio*: es la relación de cambio a una fecha determinada entre dos monedas, o bien, entre una moneda y alguna otra unidad de intercambio, tal como las Unidades de Inversión (UDI), considerando transacciones al contado;
- l) *Valor presente*: es el valor actual de los flujos netos de efectivo futuros, descontados a la tasa de interés efectiva, que se espera genera una partida durante el curso normal de operación de una entidad; y
- m) *Valor razonable*: es el importe que, a la fecha de valuación, se recibirá por vender un activo o se pagaría por transferir o liquidar un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de valuación; es decir, entre partes independientes, dispuestas e informadas, en una transacción de libre competencia.

De acuerdo con su definición, un activo financiero es un derecho que surge de un contrato, el cual otorga recursos económicos monetarios de la entidad. Por lo tanto, incluyen entre otros:

- a) Efectivo o equivalentes de efectivo;

- b) Instrumentos financieros generados por un contrato, tales como una inversión en un instrumento de deudo o de capital emitido por un tercero;
- c) Un derecho contractual de recibir efectivo o cualquier instrumento financiero de otra entidad; o
- d) Un derecho contractual a intercambiar activos financieros o pasivos financieros con un tercero en condiciones favorables para la entidad.

Conceptos generales.

Se considera que las cuentas por cobrar comerciales son instrumentos financieros por cobrar (IFC) al estar basadas en un contrato, el cual establece las obligaciones de las contrapartes.

Las cuentas por cobrar pueden ser un IFC cuando están basadas en un contrato, tales como préstamos a empleados o partes relacionadas, o cuando se llegue a un acuerdo por una reclamación a una aseguradora; otras no son un IFC si no están basadas en un contrato, tales como estimaciones o reclamaciones o saldos a favor por concepto de impuestos. Ambos tipos de otras cuentas por cobrar se tratan en esta norma.

Normas de valuación.

Reconocimiento inicial de cuentas por cobrar comerciales.

El reconocimiento inicial de las cuentas por cobrar comerciales deben hacerse al considerarse devengada la operación que les dio origen, lo cual ocurre cuando, para cumplir con los términos del contrato celebrado, se suministra un bien o proporciona un servicio a la contraparte. Sólo deben reconocerse aquellas cuentas por cobrar comerciales por las cuales los ingresos pueden ser reconocidos de acuerdo con la norma de reconocimiento de ingresos.

Las bonificaciones, descuentos y devoluciones deben afectar el monto por cobrar, y deben reconocerse cuando surge el derecho de tomar la bonificación, descuento o devolución por el cliente.

Las cuentas por cobrar comerciales deben valuarse en su reconocimiento inicial al valor razonable de la contraprestación a recibir, que generalmente es el valor nominal del contrato que las respalda.

En los casos de cuentas por cobrar a un plazo de un año o menos, la administración debe evaluar, basándose en su juicio profesional, si el valor del dinero en el tiempo es importante, considerando, entre otros factores, si dentro del precio de venta se incluye el interés explícito o implícito, como en el caso de ventas a plazos. La política de reconocer el valor del dinero en el tiempo debe aplicarse de forma consistente para los distintos tipos de crédito que otorgue la entidad, la cual puede tener un modelo de negocios de venta al contado y uno de ventas a crédito.

Reconocimiento inicial de otras cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar deben reconocerse inicialmente cuando surge el derecho generado por una transacción, es decir, cuando se devengan, como sigue:

- a) Los préstamos de empleados o partes relacionadas deben reconocerse al momento de entregar los recursos;
- b) Los montos de impuestos por recuperar deben reconocerse cuando se tiene derecho a ellos de acuerdo con la ley correspondiente. Las relativas a impuestos a la utilidad se trata en la *NIF D-4, Impuestos a la utilidad*.
- c) El monto por recuperar de una aseguradora por un siniestro debe reconocerse cuando se tiene elementos suficientes para valorar el monto probable a recuperar; y
- d) Otros montos por recuperar deben reconocerse cuando surge el derecho relativo.

Los montos por recuperar deben reconocerse inicialmente al valor razonable de la contraprestación, considerando que:

- a) Generalmente el valor razonable de las otras cuentas por cobrar es equivalente al monto nominal de las transacciones que las origina o a la mejor estimación del monto a recuperar, según sus características; y
- b) Si se ha otorgado un plazo para recuperar las cuentas por cobrar debe tomarse en cuenta el valor de dinero en el tiempo, por lo que si el efecto en su valor presente es importante en su atención al plazo de crédito, el valor razonable debe ajustarse utilizando la tasa de interés efectiva, siendo el valor resultante el costo amortizado de la cuenta por cobrar.

Reconocimiento posterior de cuentas por cobrar comerciales.

Con base al modelo de negocios de la entidad las cuentas por cobrar comerciales, deben valuarse, con posterioridad a su reconocimiento inicial, a su costo amortizado, que, usualmente es el valor nominal del contrato que respalda la venta, excepto por aquellas que constituyen un instrumento de financiamiento por cobrar, las cuales deben valuarse de acuerdo con lo indicado en la NIF C-20.

Las cuentas por cobrar comerciales denominadas en moneda extranjera o en alguna otra unidad de intercambio deben convertirse a la moneda funcional, aplicando al tipo de cambio con el cual la entidad pudo haber realizado las cuentas por cobrar comerciales a la fecha del estado de situación financiera.

Estimación para incobrabilidad.

El reconocimiento inicial de las cuentas por cobrar, la entidad debe reconocer una estimación por concepto de pérdidas crediticias esperadas de las mismas, afectando los resultados del periodo en el que se reconoce las cuentas por cobrar.

El reconocimiento posterior deben reconocerse los cambios requeridos en la estimación para incobrabilidad, por las modificaciones en las expectativas de las pérdidas crediticias esperadas que surjan en cada periodo subsiguiente.

Para determinar la estimación para incobrabilidad, la administración de la entidad debe efectuar, utilizando su juicio profesional, una evaluación de las perdidas esperadas por deterioro de las cuentas por cobrar, considerando la experiencia histórica de perdidas crediticias, las condiciones actuales y pronósticos razonable y sustentable de los diferentes eventos futuros cuantificables que pudieran afectar el importe de los flujos de efectivo por recuperar de las cuentas por cobrar.

La información histórica, tal como la experiencia de pérdidas crediticias ocurridas, debe ajustarse con base en información observable. Los cambios en las expectativas de los flujos de efectivo futuros deben ser consistentes con los cambios en ciertos indicadores macroeconómicos, como son: la tasa de desempleo, precios de bienes raíces, precios de bienes genéricos, capacidad general de pago, así como otros factores que son indicativos de situaciones que podrían provocar pérdidas en la recuperación de una cuenta por cobrar comercial. En el caso de que existan cambios favorables en la calidad crediticia de las cuentas por cobrar, que estén debidamente sustentados, el exceso de la estimación para cuentas incobrables debe revertirse en el periodo en que ocurren dichos eventos, contra los resultados del periodo en que ocurra el cambio.

Liquidación de cuentas por cobrar mediante adjudicación o dación en pago de activos.

Como consecuencia de acuerdos con sus deudores, o en ocasiones, debido a algún fallo judicial, la entidad puede recuperar el valor de sus cuentas por cobrar mediante un intercambio de estas por uno o varios activos no monetarios o monetarios, o una combinación de ambos.

Al momento de la adjudicación o de la dación en pago, los activos obtenidos deben reconocerse:

- a) Al menor del valor neto en libros del IDFC (o sea deduciendo la estimación para perdidas crediticias que se haya reconocido hasta esa fecha) o al valor neto de realización de los activos recibidos, cuando la intención de la entidad es vender dichos activos para recuperar el monto a cobrar; o

- b) Al menor del valor neto en libros del IDFC o el valor razonable del activo recibido, cuando la intención de la entidad es de utilizar el activo adjudicado para sus actividades.

Descuento de cuentas por cobrar.

Cuando una entidad descuenta cuentas por cobrar debe atenerse a lo indicado NIF C-14, *Transferencia y baja de activos financieros*.

Normas de Presentación.

Estado de situación financiera.

La entidad debe presentar las cuentas por cobrar comerciales en forma segregada de las otras cuentas por cobrar, ya sea dentro del estado de situación financiera o en las notas. Estos rubros pueden presentarse netos de sus estimaciones para incobrabilidad por separado, a continuación del monto correspondiente de cuentas por cobrar.

Considerando su plazo de recuperación, las cuentas por cobrar deben clasificarse en corto y largo plazo, salvo que la entidad considere que una presentación diferente proporciona mejor información al usuario de los estados financieros, siguiendo las prácticas del sector al cual pertenece la entidad.

Deben considerarse como cuentas por cobrar a corto plazo aquellas cuya recuperación está prevista dentro de un plazo no mayor a un año posterior a la fecha del estado de situación financiera o no mayor al ciclo operativo de la entidad, siguiendo lo indicado en la NIF B-6, Estado de situación financiera. Todas las demás cuentas deben clasificarse en el largo plazo.

Estado de resultado integral.

Durante el estado de resultado integral, la entidad debe presentar, en rubros que forman parte de la utilidad neta:

- a) El importe de las bonificaciones, descuentos y devoluciones;
- b) El importe de interés efectivo devengado en el periodo; y
- c) El importe de fluctuaciones cambiarias originado por la conversión de las cuentas por cobrar denominadas en moneda extranjera o en alguna otra unidad de intercambio.

Las pérdidas crediticias esperadas, la recuperación que pueda existir en el valor de las cuentas por cobrar comerciales, así como cualquier diferencia que surja al cancelarlas contra las pérdidas estimada ya reconocida, deben presentarse por separado cuando sean significativas en un rubro de gastos en el estado de resultado integral. Las pérdidas generadas por otras cuentas por cobrar, así como las reversiones de las mismas, deben presentarse en el rubro con el que se relaciona dicha cuenta por cobrar.

Normas de Revelación.

La entidad debe revelar los principales conceptos que integran el rubro de las cuentas por cobrar tales como aquellas cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar, así como las estimaciones para incobrabilidad relativas. Asimismo, con base en su importancia relativa, la entidad debe revelar los principales componentes del rubro de otras cuentas por cobrar, tales como cuentas por cobrar a partes relacionadas, reclamaciones a aseguradoras, impuestos por recuperar y otros componentes.

La entidad debe revelar su política para determinar la estimación para incobrabilidad, así como para das de baja cuentas que sean incobrables. Asimismo, debe revelar un análisis de los cambios entre el saldo inicial y final de dicha estimación por cada periodo presentado.

La entidad debe revelar las concentraciones de riesgo que tenga en sus cuentas por cobrar. En el caso de cuentas por cobrar comerciales, se considera que los saldos individuales o de un mismo grupo económico, tal como partes relacionadas, que representan más de 10% de dichas cuentas por cobrar son una concentración de importancia, lo cual debe revelarse, indicando el tipo de cliente, sin necesidad de precisar el nombre. Asimismo, la entidad debe revelar la

concentración por tipo de moneda o unidad de intercambio, destacando los principales saldos por cobrar en las diferentes monedas. La entidad debe revelar el monto de las cuentas por cobrar otorgadas en garantía colateral o cualquier otro tipo de garantía o sobre las cuales existan un gravamen, explicando las principales características de la garantía o gravamen.

Vigencia

Esta NIF entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del día 1° de enero de 2016, y deja sin efecto al boletín C-3 *Cuentas por cobrar*. Se permite su aplicación anticipada a partir del 1° de enero del 2015, siempre y cuando se haga junto con la aplicación NIF C-20, *Instrumentos de financiamiento por cobrar*.

1.13. NORMAS DE AUDITORIA PARA ATESTIGUAR, REVISIÓN Y OTROS SERVICIOS RELACIONADOS (BOLETIN 7030. INFORME SOBRE EL EXAMEN DEL CONTROL INTERNO EN LA PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA)

Objetivo.

Este boletín establece y proporciona guías al Contador Público que es contratado para examinar y opinar sobre la efectividad del diseño y /u operación del sistema de control interno relacionado con información financiera a una fecha determinada.

El control interno, en relación con los estados financieros de una entidad, incluye los procedimientos y políticas que corresponden a la capacidad de una entidad para registrar, procesar e informar datos financieros consistentes con las declaraciones que conforman parte de los estados financieros anuales o intermedios.

El Contador Público contratado para examinar la efectividad del control interno de una entidad debe cumplir con las normas que establecen el presente boletín y el Boletín 7010, Normas para Atestiguar.

El Contador Público puede ser contratado para realizar un examen sobre la efectividad del control interno de una entidad, a una fecha en específico o en un periodo determinado, sobre los siguientes aspectos:

- a) El diseño y la efectividad operativa del control interno de la entidad.
- b) El diseño y la efectividad operativa del control interno de un componente de la entidad. Por ejemplo, una división operativa o la función de las cuentas contables de la misma división.
- c) La efectividad del diseño del control interno de una entidad, incluyendo los controles que aún no ha sido puestos en operación.
- d) El diseño y la efectividad operativa del control interno de la compañía basado en el criterio de alguna entidad regulatoria.

Limitaciones y alcance.

Este boletín no es aplicable a los siguientes aspectos:

- a) Examen de los controles internos aplicables a las operaciones y al cumplimiento de leyes y reglamentos.
- b) Trabajos sobre procedimientos convenidos.
- c) Estudio y Evaluación del control interno de una entidad en cumplimiento con las Normas Internacionales de Auditoría.
- d) Trabajos de consultoría.
- e) Trabajos de implementación del sistema de control interno, así como de recopilación de información.

Condiciones para el trabajo.

El Contador Público podrá examinar la efectividad del diseño y/u operación del Control Interno de una entidad relacionado con la preparación de los estados financieros a una fecha específica o por un periodo determinado, si se cumplen con las siguientes condiciones:

Condiciones para llevar a cabo un examen de control interno junto con una auditoría de estados financieros:

- a) La administración acepta que es responsable de la efectividad del diseño y/ u operación del control interno de la entidad relacionada con la preparación de los estados financieros a una fecha específica o por un periodo determinado, situación que debe incluirse desde la carta de compromiso.
- b) La administración evalúa la efectividad del diseño y/u operación del control interno de la entidad relacionada con la preparación de los estados financieros a una fecha en específico o por un periodo determinado basado en el marco de control interno adoptado o por el cual está regula la entidad.
- c) Existen o podrían desarrollarse elementos suficientes de evidencia que permitan llevar a cabo la revisión de las declaraciones de la administración de la entidad.
- d) Que la administración proporcione al Contador Público sus estados financieros a la misma fecha y/o periodo sobre el cual está llevando a cabo el examen sobre la efectividad de diseño y/ u operación del control interno.

Condiciones para llevar a cabo un examen de control interno, sin llevar a cabo una auditoria de estados financieros:

- a) Cuando el Contador Público sea contratado únicamente para examinar la efectividad del diseño del control interno, no se requiere que los estados financieros se encuentren auditados;
- b) Será necesario que el Contador Público delimite su responsabilidad al diseño del control interno, dado que no llevó a cabo una auditoría de estados financieros.

Como parte de su trabajo, el Contador Público debe obtener de la administración declaraciones por escrito acerca de la efectividad del diseño y/u operación del control interno de la entidad

relacionada con la preparación de los estados financieros a una fecha específica o un periodo determinado.

Comunicación con el Auditor que llevó a cabo el examen de los estados financieros.

Cuando el examen del control interno es realizado por un Contador Público diferente al que llevó a cabo la auditoría de los estados financieros, deberá existir una constante comunicación entre ambos, teniendo que coordinar ambos las fechas en que se llevara a cabo las revisiones; esto con el objetivo de evaluar cómo afectan al control interno de la entidad los asuntos reportados por el Contador Público que llevó a cabo la auditoría de los estados financieros.

Con el objetivo de conocer si el control interno está funcionando como fue establecida, el Contador Público que lleve a cabo el examen del control interno debe obtener la siguiente información del auditor de los estados financieros:

- a) El Status de la auditoría financiera, es decir, si ya se concluyó o se encuentra en proceso, la fecha de opinión y las fechas de entrega de los hallazgos encontrados en auditoría.
- b) Confirmación de independencia de él, sus socios y los miembros de la firma profesional a que pertenece.
- c) Cualquier hallazgo material encontrado o deficiencia significativa, así como aquellas situaciones que afectan la auditoría de los estados financieros y el control interno de la entidad.

Servicios que no corresponden a trabajos de atestiguamiento.

La administración puede contratar al Contador Público para proporcionar ciertos servicios sobre la efectividad del diseño y/u operación del control interno. Por ejemplo la administración puede solicitar al Contador Público que proporcione exclusivamente recomendaciones sobre las mejoras del Control Interno en la entidad, cuyo caso se consideraría como un trabajo de consultoría.

Componentes del Control Interno de una entidad.

El marco conceptual y los componentes del control interno adoptados por la administración deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Objetividad: El criterio debe ser libre de prejuicios.
- b) Mensurabilidad: El criterio debe permitir razonar mediciones consistentes, datos cuantitativos o cualitativos del estudio.
- c) Suficiencia: El criterio debe soportarse con documentación y datos para apoyar los factores relevantes y evitar que se puedan realizar modificaciones o afectar a las conclusiones.
- d) Relevancia: El criterio debe ser de importancia significativa respecto a lo que se está reportando.

Deficiencia de control.

Una deficiencia de control existe cuando el diseño y/u operación de un control no permite a la administración o los empleados en el ejercicio normal de las funciones, prevenir o detectar fallas a lo largo del tiempo del proceso. Existen principalmente, dos tipos de deficiencias:

Deficiencia en el diseño: Se da cuando a pesar de que el control interno se lleve a cabo de manera correcta, la definición y el alcance del mismo es inadecuado; por lo tanto no se logran los objetivos del control.

Deficiencia en operación: Se da cuando el control está bien diseñado y no es operado adecuadamente. Esta deficiencia se da también cuando la persona encargada del control no está capacitada adecuadamente para operar, de forma satisfactoria el mismo.

Controles compensatorios.

Un control compensatorio está diseñado para limitar la ocurrencia de errores originados por la deficiencia de un control, previniendo que esta deficiencia por su importancia pueda convertirse una deficiencia significativa.

Limitaciones del control interno de una entidad.

El control interno sin importar que también esté diseñado y operando, puede proporcionar sólo una seguridad razonable a la administración, en cuanto al logro de los objetivos del control interno de una entidad. La probabilidad del logro es afectada por limitaciones inherentes al control interno, éstas incluyen los efectos de que la conducta humana en la toma de decisiones puede fallar, y que las fallas del control interno pueden ocurrir, debido a que dichos errores humanos, Además, los controles se pueden pasar por alto, mediante la colusión de dos o más personas, o por la anulación del control interno, por decisiones de la administración.

Examen

El objetivo del examen del Contador Público sobre el diseño y/u operación (o declaraciones de la administración) del control interno de una entidad, relacionado con la preparación de los estados financieros a una específica o por un periodo determinado, es la de expresar una opinión sobre el mantenimiento de un control interno efectivo, y enfocado a prevenir o detectar errores o fraudes en el curso normal de operaciones de una entidad relacionadas con la preparación de estados financieros, con base en los criterios de control, en todos los aspectos materiales.

La opinión del Contador Público se relaciona con la efectividad del control interno de la entidad en su conjunto, y no con la efectividad de cada componente individual. Por lo tanto, el Contador Público deberá considerar la interrelación de los componentes del control interno (evaluación de riesgos, los sistemas de información y comunicación, los procedimientos de control y la vigilancia). Para expresar una opinión, el Contador Público acumula suficiente evidencia acerca de la efectividad de diseño y operación del control interno de una entidad relacionado con la preparación de los estados financieros a una fecha en específica o por un periodo determinado, restringiendo el riesgo de atestiguamiento a un nivel adecuadamente bajo.

Entendimiento del proceso del control interno.

El Contador Público debe tener un total entendimiento del proceso de la administración para llevar a cabo el examen sobre la efectividad del control interno de la entidad relacionada con

la preparación de los estados financieros a una fecha específica o por un periodo determinado.

Una vez que el Contador Público tiene esta información deberá hacer lo siguiente:

- a) Determinar que controles deben probarse.
- b) Evaluar la probabilidad de que todos los controles fallen.
- c) Determina el número de unidades de negocio que se deben examinar.
- d) Evaluar la efectividad del diseño de los controles.
- e) Evaluar la efectividad operativa de los controles basándose en procedimientos suficientes para poder realizar esa determinación y, en su caso, probar controles complementarios, redundantes o compensatorios.
- f) Determinar las deficiencias de los controles internos, identificando las deficiencias de control, las eficiencias significativas y las debilidades materiales.
- g) Comunicar lo encontrado.
- h) Con base a los criterios establecidos por la administración informarse una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad basándose en las aseveraciones realizadas por la administración.
- i) Evaluar se ha obtenido la evidencia suficiente para poder opinar sobre la efectividad del control interno de la entidad relacionado con la preparación de los estados financieros.

Planeación de trabajo.

Consideraciones generales.

Planear un trabajo para examinar las declaraciones de la administración sobre la efectividad del control interno de una entidad relacionado con la preparación de los estados financieros a una fecha específica o un periodo determinado, requiere del desarrollo de una estrategia global para el alcanza y la realización del trabajo, el contador público debe considerar los siguientes factores:

- Los aspectos que afectan a la industria en la cual opera una entidad, tales como las prácticas para presentar la información financiera, las condiciones económicas, las leyes y reglamentos, así como los cambios tecnológicos.

- El conocimiento del control interno de la entidad relacionada con la preparación de los estados financieros obtenido durante otros trabajos profesionales.
- El grado de cambios recientes, en las operaciones o en el control interno de la entidad.
- El método de la administración para evaluar la efectividad del control interno de la entidad con base en los criterios de control.
- El tipo y el grado de la evidencia de la efectividad del control interno de la entidad.

Consideraciones de fraude.

El Contador Público debe evaluar todos los controles que fueron diseñados para minimización de riesgos relacionados con las aseveraciones de los estados financieros.

Los controles de fraude, sin ser limitativos, incluyen lo siguiente:

- Mecanismos que se encarguen de detectar la falsa propiedad de activos reales y financieros que pudieran aceptar en aseveraciones falsas sobre dichos activos.
- El proceso de control de riesgo.
- El Código de ética de la entidad y provisiones de conducta.
- Adecuación de la entidad interna de control y la revisión del correcto funcionamiento de los controles internos.

Evaluación del control interno.

Cuando el Contador Público evalúa el control interno de la entidad relacionada con la preparación de los estados financieros a una fecha en específico o por un periodo determinado, en primera instancia se debe evaluar el diseño y, posteriormente, la operación de dichos controles.

El procedimiento para evaluar los controles debe estar relacionados directamente, con los siguientes cinco elementos o con aquellos equivalentes a los aquí mencionados:

- A) Ambiente de Control: Es la base del resto de los controles, ya que provee de disciplina y estructura de la entidad. Los factores del entorno incluyen: integridad, valores éticos y los componentes del personal de la entidad.

- B) Evaluación del Riesgo: Todas las entidades se enfrentan a riesgos tanto externos como internos de la propia entidad. La evaluación del riesgo consiste en la identificación de los factores que afectan el cumplimiento de los objetivos planeados.
- C) Actividades de control: Aquí se toman en cuenta las políticas y procedimientos que aseguran que el cumplimiento de los objetivos de la administración, ayudan a que se operen efectivamente los controles diseñados para la minimización de riesgos.
- D) Sistemas de información y comunicación: La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma de una línea de tiempo que permita al personal desempeñar sus funciones.
- E) Vigilancia: Los sistemas de control interno deben ser monitoreados; éste es un proceso que asiste a la calidad del desempeño del sistema a lo largo del tiempo, el cual se logra a través de actividades, evaluaciones separadas o una combinación de ambas.

Para tener un conocimiento completo y poder evaluar el diseño y operación de los controles de cada uno de los componentes del control interno, el Contador Público deberá aplicar los procedimientos siguientes:

- a) Realizar entrevistas al personal encargado de las diferentes áreas que se involucran en el proceso; tanto a niveles de supervisión y revisión como al personal operacional.
- b) Inspeccionar documentos de la entidad que se está examinando.
- c) Observar la aplicación de diferentes controles.
- d) Dar seguimiento a transacciones a lo largo de la cadena de información e identificar procesos relevantes en esta cadena de información.

Funciones de auditoria interna.

Al planear el trabajo el Contador Público debe considerar si la entidad cuenta con departamento de auditoria interna. Una responsabilidad importante de la función de la auditoria interna es vigilar el desempeño de los controles de la entidad. El Contador Público deberá considerar la ayuda o asesoría que el Departamento de auditoria interna le puede proporcionar en el desarrollo de su trabajo, para la cual debe evaluar la capacidad y la objetividad de los auditores internos y el grado de trabajo a realizar.

Documentación.

Los controles internos establecidos por la administración de la entidad deben ser documentados adecuadamente para servir como una base de las aseveraciones de la administración de la entidad y para el informe del Contador Público.

Entendimiento del control interno.

El Contador Público generalmente, obtiene un entendimiento del diseño de los controles específicos al realizar preguntas al personal de la gerencia, supervisores y al personal general; al inspeccionar los documentos de la entidad, y al observar las actividades y las operaciones de la entidad.

Identificación de procesos significativos y transacciones relevantes.

El Contador Público deberá identificar cada proceso de relevancia sobre cada clase de transacción que afecta a rubros de importancia de los estados financieros. Pueden existir diferentes clases de transacciones que individualmente son de importancia para la preparación de los estados financieros, por ejemplo si una compañía tiene ventas mostrador y además tiene ventas que se realizan a través de Internet, tanto el registro contable de las ventas del mostrador, como el registro contable de las Ventas por Internet son una clase de transacción, así el Contador Público deberá identificar que para esa entidad existen dos clases de transacciones de gran relevancia.

Las clases de transacciones tiene diferentes categorías de riesgos inherente asociado con los variados niveles de administración de las transacciones. A partir de esta diferenciación, el Contador Público puede subdividir las transacciones por tipo como sigue:

- Transacciones de rutina: Son actividades recurrentes en el desarrollo de la operación de la entidad en la generación de la información financiera; por ejemplo ventas, compras de materia prima, pago de nómina.
- Transacciones no rutinarias: Son transacciones que ocurren una o dos veces, pero nunca se sabe cuándo se tiene que realizar la operación hasta que surge la necesidad.

Por ejemplo Análisis de Inventario físico, ajuste de tipo de cambio o la determinación del valor de deterioro de los activos de larga duración.

- Estimación: Son transacciones que involucran juicios de la administración o suposiciones en la formulación de los estados financieros; por ejemplo la estimación de cuentas incobrables, de inventarios obsoletos o de lento movimiento.

Evaluación de la efectividad del diseño de los Controles.

Para evaluar la efectividad del diseño del control interno de una entidad, el Contador Público debe obtener un entendimiento de los controles dentro de cada uno de los componentes del mismo control interno.

Cualquiera de los componentes del control interno puede incluir los controles diseñados para lograr los objetivos de los criterios de control. Estos controles pueden tener un efecto importante en el logro de muchos objetivos globales de dichos criterios; por ejemplo los controles generales de cómputo sobre el desarrollo de programas. Por otro lado, los controles son diseñados para lograr objetivos específicos de los criterios de control; por ejemplo, generalmente la Gerencia establece controles específicos, tales como la contabilización de todos los documentos de los embarques, para asegurar que todas las ventas válidas son registradas.

El Contador Público debe enfocarse en la importancia de los controles para lograr los objetivos de los criterios de control, y no sobre los controles específicos asilados.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR

En el Capítulo segundo se enfoca en las “Generalidades del Control Interno en las cuentas por cobrar”, el papel del administrador financiero y el contador en las cuentas por cobrar, los objetivos del control interno, la importancia del control interno en el Crédito, el control de los clientes, el análisis del crédito y las fuentes de información Crediticia para examinar las cuentas por cobrar y poder determinar los factores de riesgo del crédito y los elementos de la decisión crediticia en el cual se medirá mediante las 5 “Cs”, la evaluación del riesgo en el otorgamiento de crédito, los métodos y procedimientos para evaluar el riesgo financiero en el momento de otorgar un crédito, la fijación y actualización de límites de crédito, y la fijación de la política de cobranza y su influencia en el flujo efectivo.

2.1. EL PAPEL DEL ADMINISTRADOR FINANCIERO Y EL CONTADOR EN LAS CUENTAS POR COBRAR.

El objetivo básico de la administración financiera de cuentas por cobrar consiste en aumentar las ventas y aumentar así el valor de la empresa al extender crédito a clientes dignos.

Johnson y Melicher (2002) mencionan que el papel del administrador financiero en la administración de las cuentas por cobrar es dinámico, ya que implica ajustes frecuentes de los estándares de crédito, condiciones del crédito y políticas de cobranza en conjunción con condiciones económicas cambiantes.

Por lo tanto el administrador financiero de crédito estará en condiciones de desempeñar un papel importante dentro de la organización tan solo cuando puede obtener y analizar información financiera acerca de sus clientes y sus industrias.

Gitman (2003) señalaron el objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrar dichas cuentas lo antes posible sin perder ventas por aplicar técnicas de cobranza de alta presión.

Madroño (1998) menciona:

El Administrador Financiero deberá cuantificar entre otros puntos, los siguientes:

- Cuánto invertir en cuentas por cobrar.
- Líneas máximas de crédito.
- Sistema adecuado de cobranzas.
- Tener un manejo óptimo de las cuentas por cobrar.

Mientras que el contador tendrá las siguientes funciones en las cuentas por cobrar:

- Tener un control contable en las cuentas por cobrar dentro del departamento de créditos y cobranzas.
- Ver que se aplique las normas de información financiera en las cuentas por cobrar correctamente.
- Cálculos de los impuestos a pagar antes de utilidades originadas de las ventas.
- Cálculos de los salarios de cada uno de los departamentos de crédito y cobranza.
- Presentación de las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera.
- Hacer un análisis de cartera con el objetivo de minimizar el número de clientes dudosos.
- Ajustes de cuentas incobrables.

El papel que desempeña el administrador financiero junto con el contador es de gran importancia para tener éxito en el control interno de las cuentas por cobrar.

2.2. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR.

- 1.- Proteger o salvaguardar los activos y evitar la mala utilización.
- 2.- Aumentar la eficiencia en las operaciones de los departamentos de créditos y cobranzas.
- 3.- Tener exactitud y confiabilidad en la información financiera y contable en las cuentas por cobrar.
- 4.- Lograr que se cumplan con las políticas establecidas por el departamento de créditos y cobranzas.
- 5.- Contar con una planificación y sistematización en las cuentas por cobrar, es decir que se pueda planificar con anticipación todas las actividades y procedimientos tanto contables como administrativos y financieros.
- 6.- Contar con formas y registros es decir, junto con el manual de procedimientos debe activarse la utilización de formularios necesarios para alcanzar los objetivos como: facturas, notas de crédito, informes de recepción, etc.

2.3. LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL CRÉDITO.

El control interno se refiere al control administrativo y contable:

Los controles administrativos incluyen el plan de organización (por ejemplo, el organigrama oficial que describe las relaciones jerárquicas), así como los métodos y procedimientos que facilitan la planeación de la administración y control de operaciones como procedimientos de presupuestación departamental, los informes para otorgar el crédito a los clientes.

Los controles contables abarcan métodos y procedimientos gracias a los cuales autorizan las transacciones, garantiza la exactitud de los registros contable y permitan tener información financiera confiable y oportuna. Los controles contables eficientes contribuyen a aumentar al máximo la eficiencia, además de que sirve para reducir al mínimo los errores y los fraudes.

Los controles contables internos: deberán ofrecer una seguridad razonable en la autorización del crédito, registro adecuado de las cuentas por cobrar, y una valuación para detectar errores o irregularidades que pudieran surgir. Los sistemas contables bien diseñados y administrados son una contribución positiva para las empresas y la economía. (Horngren, Sunden, Elliott ,2000).

El control interno en el crédito nos permite lo siguiente:

1.- Minimizar el número de clientes dudosos:

El trabajo del gerente de crédito de una empresa se circunscribe en primer término a reducir al máximo las cuentas de clientes dudosos.

2.- Maximizar las actividades esperadas:

El gerente de crédito de una empresa tendrá como principal objetivo maximizar las utilidades esperadas, ya que un cliente se puede esperar que pague a la fecha establecida, que pague tarde, o que no pague.

Cuando paga pronto, la empresa recibe ingresos, a los que deduce los costos totales; en el segundo caso, cuando paga tarde, también se recibe los ingresos a los que les deduce los costos totales que se ven incrementados por el costo del retraso o demora en cobra a clientes; en el tercer caso, cuando el cliente no paga, la empresa no recibe nada y pierde el costo total.

Por el contrario, si el margen de utilidad es alto, la empresa podrá adoptar políticas de crédito liberales; por el contrario, si el margen de utilidad es bajo, la empresa deberá adoptar políticas de crédito conservadoras, para minimizar el número de créditos de clientes dudosos.

3.- Coordinar los elementos de una empresa: los elementos como directivos, gerentes, supervisores, trabajadores de la empresa, elementos técnicos tales como manuales, sistemas, procedimientos, reglas, así como los sistemas contables que a la vez se apliquen correctamente para tener un buen control administrativo y financiero permitiendo que sirvan para la toma de

decisiones en relación al funcionamiento de las políticas de crédito y los objetivos de la empresa. (Perdomo, 1993).

4.- Reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas: es decir, reducir la probabilidad de ser incapaz de convertir las cuentas por cobrar en efectivo y ser incapaz de poder desplazar nuestros productos terminados a los clientes.

5.- Manejo óptimo de las variables de política de crédito: es decir, decisiones básicas que implica un punto de equilibrio entre la utilidad sobre las ventas que originan las cuentas por cobrar a clientes y el costo de mantener esas cuentas más las pérdidas de incobrabilidad. Incluye las normas de crédito; el período del crédito, los descuentos otorgados por pronto pago y las políticas de crédito.

6.- Manejo óptimo de las variables de políticas de cobros: es cuando se aplica los procedimientos eficientes para cobrar a su vencimiento las cuentas a cargo de clientes logrando la pronta recuperación de las cuentas por cobrar, y permitiendo que las ventas a crédito se transforme en efectivo para tener utilidades para la empresa, mediante la aplicación correcta de la política de cobranza.

2.4. CONTROL DE LOS CLIENTES.

El control de clientes se establece con una serie de registros que permitan analizar la tendencia de determinados puntos clave que sirvan para tomar decisiones administrativas oportunas, con el fin de corregir los resultados y conseguir las metas señaladas en los programas.

Con dicho sistema de control, el gerente de cobranzas puede tener disponible la información siguiente de carácter general:

- Relación entre las ventas a crédito y totales.

- Relación entre las cuentas por cobrar y las ventas totales.
- Antigüedad de saldos y su tendencia.
- Eficiencia de la cobranza y su tendencia.
- Costos fijos y variables de los departamentos de crédito y cobranza.
- Deficiencia de la cobranza.
- Punto de equilibrio.
- Índice de rentabilidad de la cobranza.
- Rotación de los clientes.
- Estudio estadístico de las causas de la morosidad.

También puede tener como información por cliente lo que sigue:

- Potencial.
- Importancia.
- Ventas acumuladas.
- Tendencia de sus compras.
- Saldo.
- Tendencia de saldo.
- Antigüedad del saldo.
- Días demorados.
- Pedidos mínimos, medio y máximo.

Se recomienda establecer un departamento en que los procedimientos de crédito y de cobranza queden bajo la supervisión y responsabilidad de una sola persona. (Montaño, 2003).

2.5. ANÁLISIS DEL CRÉDITO Y LAS FUENTES DE INFORMACIÓN CRÉDITICIA.

Los elementos fundamentales que deben ser examinados para determinar los factores de riesgos del crédito son: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y las Condiciones.

1.- Carácter: Es una medida cuantitativa y se refiere a la probabilidad de que el cliente cumpla con sus obligaciones, basada en su historial crediticio e investigación directa.

Es el elemento fundamental que debe considerarse para determinar los riesgos del crédito y constituye las normas de conducta de las empresas o de los individuos para cumplir con sus obligaciones de toda índole, con absoluta honradez, responsabilidad e integridad.

Como se ha dicho anteriormente el crédito es confianza; quien hace uso de él, debe estar dispuesto a pagarlo en el tiempo en que se ha comprometido, y quién lo otorga, debe tener la seguridad del deseo de pago de su deudor.

Esta certeza solo se puede tener confianza respecto de la moralidad, hay que verificar esa presunción, hasta tener la certeza del adecuado cumplimiento de las normas de conducta, de quien está siendo evaluado.

La apariencia no es suficiente para tener la confianza respecto de la moralidad, hay que verificar esa presunción, hasta tener la certeza del adecuado cumplimiento de las normas de la conducta, de quien está siendo evaluado. (Hernández y Hernández 1992).

El carácter se determinara mediante un registro de obligaciones anteriores, así como investigaciones de cumplimiento con otras instituciones. (Buró de Crédito).

2.- Capacidad: La capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado, juzgado en términos del análisis de estados financieros enfocado en flujos de efectivos disponibles para liquidar obligaciones de deuda.

La capacidad es un juicio subjetivo acerca de la habilidad del cliente para pagar sus cuentas. Se mide parcialmente por los récords anteriores de los clientes y por los métodos de negocios, y puede complementarse mediante la observación física de sus plantas y de sus almacenes. (Weston y Brigham, 1999).

Por lo tanto la capacidad se debe tener en cuenta para el otorgamiento de crédito, pues no es suficiente que el acreditado quiera pagar, lo importante es que lo puede hacer, es decir, que

tenga la liquidez para hacerlo; para lograr esto debe tener capacidad en dos sentidos, debe tener la capacidad financiera de pago y la capacidad para generar negocios; la primera normalmente genera a la segunda.

La capacidad financiera de pago es el análisis cuantitativo de la capacidad financiera de los clientes para hacer frente a sus compromisos. Se obtiene a través del análisis de su información financiera al obtener las razones de liquidez y solvencia de la empresa solicitante del crédito.

Puede llegar a necesitarse el análisis de su información financiera al obtener las razones de liquidez y solvencia de la empresa solicitante del crédito. Puede llegar a necesitarse al análisis de la capacidad para la generación de flujos de efectivos libres en la operación cuando la cuantía del crédito así lo requiere. Mientras que la capacidad para generar negocios es la facultad administrativa de la dirección de la empresa y su capacidad para enfrentar los retos de la competencia, de la globalización y de los riesgos naturales de los negocios.

3.- Capital: La deuda relacionada con el capital del solicitante. Relación del importe solicitado del crédito con relación al capital o recurso del solicitante. Se analiza la mezcla de financiamiento a fin de evaluar el uso de fuentes ajenas respecto a las propias.

Este elemento lo constituye el patrimonio de la empresa o persona y está formando por bienes que en última instancia representa la garantía del crédito; aunque ésta no éste específica concretamente, es suficiente con que existan los bienes y que en caso extremo se pueden afectar para obtener la recuperación del crédito. (Hernández y Hernández 1992).

Por lo tanto el capital se mide por la condición financiera general de una empresa tal y como lo indica en un análisis de estados financieros. Se da una importancia especial a las razones de riesgo la razón de deudas entre activos, la razón circulante y la razón de rotación del interés ganado.

4.- Colateral: La cantidad de activos de que dispone el solicitante para asegurar el reembolso del crédito. Cuanto mayor es la cantidad disponible de activos, mayor es la probabilidad de que una empresa recupere los fondos si el solicitante se atrasa en los pagos.

Por lo tanto el patrimonio está formado por el capital que los dueños han decidido invertir para producir utilidades, el casi siempre se compone por propiedades inmuebles, maquinaria y equipo que forman la unidad industrial.

Los bienes incluidos en el activo son importantes para determinar la seguridad del crédito, ya que su disponibilidad y preservación son primordiales para calificar este elemento. Si el patrimonio está representado por inventarios o cuentas por cobrar, el desplazamiento de los primeros o la recuperación de las segundas es tan importante para dar solidez al crédito, como el aseguramiento de los activos.

La sensación de confianza sólo puede darse con la seguridad de que el cliente cuenta con bienes tangibles, para hacer frente al pago de la obligación contraída al facilitarle el crédito, aun cuando los resultados que él pudiera obtener no fueran acordes con sus previsiones.

5.- Condiciones: Las condiciones económicas actuales en general y de una industria específica y todas las condiciones únicas en entorno a una transacción específica.

Las condiciones se refieren a las tendencias económicas generales como a los desarrollos especiales de ciertas regiones geográficas o sectores de la economía que pudieran afectar la capacidad de los clientes para satisfacer sus obligaciones. (Weston y Brigham, 1999).

Es decir la forma en que las condiciones otorgadas impactará la economía del cliente y su habilidad para hacer frente a sus obligaciones (capacidad de pago, nivel de endeudamiento), ante los cambios del entorno económico general o específico del sector en el que se desenvuelve.

En principio, se busca el aprovechamiento general de la economía y por lo tanto de la comunidad, por lo cual las facilidades crediticias deben ser fundamentalmente concedidas en

beneficio de la producción y de la circulación de bienes y servicios; deben fundamentar nuevas fuentes de riqueza y ayudar al desarrollo y mantenimiento de las creadas, y al terminar el ciclo de la función para la cual fue asignado, deberá generar su propia liquidez.

En resumen se puede decir que la aplicación de estos elementos para el análisis del crédito es importante y fundamental para evaluar los riesgos, y tener las bases para poder otorgar un crédito sin que perjudique el funcionamiento de la empresa y poder tomar buenas decisiones en la hora de otorgar dicho crédito. Dentro del análisis de crédito se debe contar con información crediticia acerca de los clientes a los cuales se les va otorgar crédito para poder tomar decisiones, una vez que ya se haya establecido las condiciones de venta que se ofrecerán, las empresas deben de evaluar cada una de las solicitudes de crédito y ponderar las posibilidades de que se presente una deuda incobrable o una demora en los pagos.

El procedimiento de evaluación del crédito consiste en tres pasos consecutivos:

- 1.- Recopilar información sobre los solicitantes.
- 2.- Analizar dicha información para determinar su solvencia.
- 3.- Tomar la decisión crediticia.

Para obtener la información necesaria, se puede recurrir a diversos medios, pero en todo caso, es conveniente que se obtenga la autorización del solicitante, para que la empresa o institución que otorgará el crédito recabe la información respecto de su solvencia moral, comercial y financiera, que permita tener elementos de juicio para decidir sobre el crédito. Esta autorización se puede recabar en la solicitud escrita que debe requerirse al prospecto.

Hernández y Hernández (1992) menciona que existen diferentes fuentes que se pueden utilizar para obtener información, ya sea en forma directa o indirecta, pero es indispensable recurrir a ellas, ya que entre más completa sea la información, más preciso será el juicio que tendremos en cuanto a la personalidad, capacidad, y solidez del prospecto, para estar en posibilidades de otorgarle o no el crédito.

Fuentes de información crediticia:

1.- Fuentes de información directa.

Hernández y Hernández (1992) estableció que a través de estas fuentes podemos obtener amplísima información sobre los solicitantes de crédito, pero el problema consiste en saber cuándo usar estas fuentes de información, pues el tiempo en obtenerlas y esto generalmente dependerá del monto del crédito por los ingresos que va a producir, y cuando no haya sido posible obtener información adecuada y suficiente de las fuentes más comunes, se podrán recabar de agencias u otros organismos, saber que lo justifique la operación.

Las fuentes de información directa son las que provienen de la relación personal con el solicitante, por lo que creemos convenientes profundizar ellas como sigue:

a) Entrevistas Personales.

El trato directo con el solicitante de crédito, además de proporcionarnos información útil, fomenta un mejor entendimiento de la empresa con sus clientes.

El contrato personal puede ser justificado por la magnitud del asunto en cuestión, o por la importancia de posibles negocios futuros, pero en todo caso la relación directa beneficia a ambas partes. El solicitante tiene la oportunidad demostrar que posee moralidad, capacidad y conocimiento del negocio y además tiene la ocasión de puntualizar o aclarar algunos aspectos en que hayan surgido dudas en cuanto a las posibilidades de sus productos en el mercado, de su situación financiera, o de algunos informes que no hayan sido del todo satisfactorios.

Se sugiere que la primera entrevista personal sea en el momento de recibir la solicitud de crédito, en la que se precisarán las necesidades del cliente en cuanto a destino e importe del crédito, plazo para su liquidación, beneficios que se obtendrán con la inversión del mismo, por su parte, el posible acreedor mencionará las condiciones de la operación en cuanto a costo, disposición de los recursos, garantías, documentación que deberá entregar y otras menciones que requiera en el caso concreto; este intercambio de opiniones, evitará en el futuro pérdidas

de tiempo en aclaraciones o solicitud de información o documentación adicional y tendrá como beneficio principal, agilidad en las resoluciones.

Es aconsejable que cada entrevista se lleve un registro de los asuntos tratados, lo que será de gran utilidad para la integración de un buen expediente de crédito.

b) Visitas al Establecimiento del Solicitante de Crédito.

La visita al local comercial o la planta industrial del cliente, permite al promotor del negocio observar su movimiento, ya sea observando y platicando, sin hacer preguntas, puede obtener información que influya para conceder crédito.

Gran parte de la información proporcionada por los promotores está basada en su apreciación personal y debe ser considerada de acuerdo con el conocimiento y características de cada uno de ellos algunos tienden a ser demasiado optimistas y esto se reflejan en los juicios que emiten, pero existen muchos promotores, de juicio agudo por naturaleza y, conociendo el negocio, pueden juzgar objetivamente una situación.

Así pues, tenemos que en la visita al establecimiento del solicitante, se puede apreciar el estado que guarda la maquinaria empleada, el grado de avance tecnológico en la producción, las medidas de seguridad que se toman para proteger a los obreros, las medidas de seguridad que se toman para proteger a los obreros, la eficiencia en el trabajo, el ambiente que hay en el establecimiento para definir posibles problemas laborales, la conservación de los edificios y en general apreciar todos aquellos aspectos que indiquen el grado de capacidad que tiene el solicitante para los negocios.

c) Estados Financieros.

Van y Wachowicz (2002) estableció que al momento de la posible venta el vendedor puede solicitar un estado financiero, que es una de las fuentes de información más deseables para el análisis de crédito.

Con frecuencia, existe una correlación entre la negativa de una empresa a entregar un estado y su posición financiera débil. Son preferibles los estados auditados y resultan útiles los estados

provisionales, además de los de final de año en particular que tengan patrones de ventas adicionales.

d) Experiencia.

Hernández, Hernández (1992) nombra que si el solicitante ha obtenido crédito con anterioridad en la empresa que realiza el estudio, el expediente de crédito será de gran utilidad y contendrá información de primera mano, con gran acopio de datos; sin embargo, la mayoría de ellos deberán ser actualizados, pero para este efecto, el cumplimiento puntual al hacer sus pagos por el crédito que se le ha otorgado será el punto de nuestra atención. Es de gran utilidad el estudio de la puntualidad de los pagos históricos. Con frecuencia el departamento de crédito elabora valoraciones por escrito sobre la calidad de la administración de una empresa a la que se le pueden autorizar créditos.

Estas valoraciones son muy importantes, ya que corresponden a las “tres C” originales del análisis de crédito: carácter (disposición del acreedor de pagar sus deudas), capacidad (capacidad del acreedor de generar efectivo para cumplir con sus obligaciones), y capital (capital contable del acreedor y relación entre el capital contable y la deuda).

2.- Fuentes de Información Indirecta.

Estas fuentes pueden ser de dos tipos: las obtenidas de personas físicas o morales que hayan tenido relaciones comerciales con el solicitante de crédito y las que proceden de otras fuentes que no han tenido esta relación, pero que tienen que llevar registros por ley sobre propiedades, sociedades, personas y otras empresas que tienen por objeto acumular información por diversos motivos.

a) Referencias que proporciona el Cliente.

Al hacer su solicitud, el prospecto al crédito generalmente menciona los nombres de algunas empresas o personas con las que ha tenido alguna relación comercial y que pueden proporcionar información sobre él, pero generalmente anotan los nombres de los sujetos que pueden dar buenos informes sobre su relación de negocios, por lo que la verificación de estas referencias pueden ser de poco valor y es conveniente localizar otras personas que puedan

proporcionar datos sobre el solicitante, para lo cual se puede recurrir a las relaciones de los diversos acreedores que aparecen en el balance del cliente, o de otras que se detecten en las entrevistas personales o proveedores y bancos.

b) Proveedores.

La información que puede proporcionar los proveedores del solicitante de crédito es de suma importancia, pues éstos usualmente le conceden crédito y por lo tanto conocen su forma de pago, su habilidad para manejar el negocio y otros aspectos generales del mismo.

La antigüedad de la cuenta con el proveedor y la fecha de la última venta es importante para definir si la experiencia mostrada es digna de mostrarse en cuenta, ya que si es una cuenta nueva, los hábitos de pago no puedenpreciarse satisfactoriamente, o si la fecha de la última venta tiene muchos meses de haberse efectuado, los métodos de pago del cliente pudieran haber cambiado.

Otros comentarios de los proveedores pueden ser también importantes, pero en última instancia se podrían resumir en una relación buena, satisfactoria o desfavorable. (Hernández, Hernández, 1992)

c) Investigaciones Bancarias.

Van y Wachowicz (2002) establece que otra fuente de información para los analistas de crédito encargados de investigar alguna compañía o cliente en particular son los bancos con los que operan dichas empresas o clientes. Casi todos los bancos tienen departamentos de crédito que ofrecen información sobre sus clientes comerciales como un servicio para aquellos clientes que desean adquirir un crédito comercial (crédito que se otorga entre compañías). Si llaman o escriben a un banco en donde el solicitante de crédito tiene una cuenta, los analizas pueden obtener información tal como saldo promedio de efectivo, préstamos, experiencia, y algunas veces información financiera más amplia.

d) Compradores.

Los clientes de los acreditados pueden ser otra atractiva fuente de información, ya que pueden proporcionar datos importantes acerca de la calidad de la mercancía elaborada o vendida del sujeto en cuestión, de la competencia de sus productos, la competitividad de sus precios y el servicio de respaldo que tiene, la puntualidad de sus precios y el servicio de respaldo que tienen, la puntualidad en sus entregas, la demanda de sus productos y su capacidad para atenderla.

e) Uniones de Crédito.

Algunas localidades, grupos de comerciantes o de industriales de un mismo ramo forma instituciones auxiliares de crédito con objeto de conseguir mejores precios con sus proveedores al hacer pedidos colectivos y al mismo tiempo con sus aportaciones o con créditos de bancos o proveedores financian a sus agremiados o socios y por lo tanto tienen una información interesante del ramo a que pertenecen. (Hernández y Hernández, 1992)

f) Calificaciones e informes de crédito.

Van y Wachowicz (2002) estableció que además de los estados financieros, algunas agencias ofrecen servicios de calificación crediticia. También indica cuando la información disponible no es suficiente para ofrecer una calificación del cliente o para un negocio determinado.

Además de sus servicios de calificación ofrece informes de crédito con una breve historia de las compañías y sus principales funcionarios; la naturaleza del negocio; cierta información financiera y un estudio comercial de los proveedores, incluida sus experiencia con las compañías y si los pagos se realizan con descuento, anticipados o morosos. La calidad de los informes de las agencias varía con la información que pueda obtenerse externamente y la disposición de las compañías estudiadas a cooperar con el personal.

Una vez reunida la información de crédito, la empresa tiene que realizar el análisis del crédito del solicitante. En la práctica la recopilación de información y sus análisis están estrechamente relacionados. Si sobre la base de información de crédito inicial, una gran cuenta parece ser

relativamente riesgosa, el analista de crédito deberá obtener más información. Probablemente el valor esperado de la información adicional excederá el costo de obtenerla. Con los estados financieros del solicitante el analista de crédito debe llevar a cabo un análisis de razones.

Además de analizar los estados financieros, el analista de crédito tomará en cuenta la solidez financiera de la empresa, el carácter de la misma y su administración y otros diversos asuntos. Después el analista determinará la capacidad del solicitante de hacer frente al crédito comercial, la probabilidad de que un solicitante no pague a tiempo y de que produzca una pérdida por cuentas incobrables.

Sobre la base de esta información, junto con la información del margen de utilidad del producto o servicio que se vende, se tomó una decisión en cuanto a conceder o no el crédito.

1.- Proceso de investigación secuencial: Van y Wachowicz (2002) menciona que la cantidad de información recopilada se debe determinar en relación con la utilidad esperada de un pedido y el costo de la investigación.

Sólo se debe llevar a cabo un análisis más refinado cuando existe la posibilidad de que produzca un cambio de una decisión de crédito tomada con base en la etapa de la experiencia propia de la empresa de investigación. Si después del análisis de un informe de una agencia de calificadores e informes de crédito se tiene un margen desfavorable del solicitante, hay pocas probabilidades de que una investigación del banco y la opinión de los proveedores comerciales del solicitante modifiquen la decisión de rechazo.

2.- Sistemas de calificación de crédito: Al ser creado métodos cuantitativos para calcular la capacidad de las empresas para pagar sus créditos, no obstante, la decisión final en el caso de la mayor parte de las empresas que otorgan crédito comercial (crédito concedido entre empresas) depende del criterio de los analistas de crédito cuando evalúan la información disponible.

Las calificaciones estrictamente numéricas dan buenos resultados cuando se otorga crédito a clientes al detalles (crédito al consumidor), donde se califican de manera cuantitativa

diferentes características de un individuo y las decisiones de crédito se toman considerando la evaluación total.

Las tarjetas de crédito que mucha gente tiene a menudo se otorgan con base en un sistema de calificación de crédito en el que se toman en cuenta aspectos tales como ocupación, antigüedad laboral, propiedad de bienes inmuebles, años de residencia e ingresos anuales.

Algunas compañías que otorgan crédito también recurren a los sistemas de calificación numérica. Con el crecimiento general del crédito mercantil, algunas empresas obtienen resultados favorables con los sistemas de calificación numérica de crédito para identificar con precisión a los solicitantes viables o inviables.

3.- Decisión y línea de Crédito.

Van y Wachowicz (2002) menciona que después que los analistas de crédito ordenan las pruebas necesarias y las analizan, se debe decidir sobre la disposición de la cuenta. En una venta inicial, lo primero que hay que decidir es si se deben enviar los productos y se otorga el crédito o no. Si es probable que ocurran más ventas, tal vez las empresas deseen establecer procedimientos para no tener que evaluar minuciosamente el otorgamiento de crédito cada vez que se recibe un pedido. Una forma de simplificar tales procedimientos consiste en establecer una línea de crédito para una cuenta. Dicha línea es el límite máximo de endeudamiento permisible para las empresas en determinado momento.

El establecimiento de una línea de crédito simplifica el procedimiento para el envío de mercancías, pero la línea debe reevaluarse con regularidad para estar al tanto sobre las actividades de la cuenta. La exposición de riesgo satisfactoria hoy puede ser mas, o menos, satisfactoria dentro de un año.

A pesar de los extensos procedimientos de crédito, siempre habrá situaciones especiales que deberán considerarse por separado. En este caso también, las empresas pueden simplificar la operación definiendo las responsabilidades

2.6. ELEMENTOS DE LA DECISIÓN CREDITICIA.

En el mundo de los negocios, es fundamental mantener finanzas sanas, ya que estas se construyen a través de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos, dentro de esto se encuentra la administración de los créditos en donde cobra un valor principal, por lo tanto es importante que todo crédito garantice ser cobrado y para ello debe de ser correctamente analizado. Ya que el contar con una administración acertada de las cuentas por cobrar proveerá a la empresa en forma regular de efectivo, evitando los altos costos de financiamiento.

El volumen de cuentas por cobrar y su comportamiento dependerá de la política de crédito adoptado por la compañía, y esta dependerá del grado de riesgo que se decide correr. La norma general es que a mayor riesgo, mayores ventas, pero mayor número de cuentas incobrables, por lo que una adecuada política de crédito será aquella que maximice la utilidad de la empresa. Por lo tanto el análisis previo al otorgamiento de un crédito es todo un campo de la administración y planeación financiera, sin embargo se debe tomar en cuenta los elementos de la decisión crediticia antes de otorgar el crédito.

Bravo y Mondragón (2003) nos dice que los elementos de la decisión crediticia son:

- ❖ Honorabilidad.
- ❖ Estabilidad.
- ❖ Liquidez.
- ❖ Garantías colaterales.
- ❖ Impacto en la situación económica.

Honorabilidad: Es la capacidad moral o la voluntad que tiene una persona ya sea física o moral para cumplir con sus compromisos contraídos cuando pretende ser sujeto de crédito, éste es un elemento que se toma con mucha consideración, por la sencilla razón de que habrá quien tenga posibilidades económicas suficientes, pero si esta persona tiene como hábito no cumplir con sus deudas, se constituirá en un problema para sus acreedores.

Estabilidad: Es un importante elemento por la razón de que no se puede aceptar un solicitante de crédito de una persona que ha dado muestras de inconsistencias en sus actividades de trabajo, en el caso de una persona física sería la de no contar con un empleo fijo o con un ingreso que represente una línea variable.

En el caso de una empresa establecida entre otras, serían el tener altibajos en su producción y ventas, en la apertura y cierre de sucursales, en cambios de procedimientos contables y administrativos.

Liquidez: La persona que pretende obtener un crédito, deberá decir que el monto que solicita no sea desproporcionado con su capacidad de pago, incluso existiendo antecedentes de honorabilidad y estabilidad debemos pensar que no será posible que el deudor cumpla con sus obligaciones si está es demasiado fuerte para su capacidad de pago.

Garantías colaterales e impacto de la situación económica: En ocasiones se hace necesario que el solicitante de crédito, garantice la operación con un bien si es que pretende dinero de una institución financiera, o de contar con un aval que responda en forma solidaria si el deudor no cumple con su obligación contraída.

Las garantías colaterales: Constituyen un impacto en la situación económica de la empresa porque disminuye o desaparece el riesgo y la empresa acreedora puede tener la certeza de que recuperará la deuda a su favor en el tiempo fijado.

Aceptación o rechazo: Por último, el otorgamiento del crédito será el punto final de una evaluación de los elementos marcados anteriormente, y que será efectuada por un funcionario responsable y capacitado para la autorización o negación, al mismo tiempo que esté plenamente convencido de la importancia que tiene para la empresa el cobro de sus cuentas en el momento oportuno.

2.7. EVALUACIÓN DEL RIESGO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.

En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá en el futuro. En otros conceptos riesgo es sinónimo de incertidumbre, es la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá.

El riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar.

Bravo y Mondragón (2003) nos cita que toda operación a crédito involucra un riesgo y ese riesgo es el grado de posibilidad de que las cuentas por cobrar no se pague y se vuelvan incobrables por lo que el gerente de crédito y cobranza al otorgar un préstamo estará consiente de los problemas que pudieran ocasionarse cuando un solicitante fuera moroso o insolvente, pero se debe conocer el riesgo tratando de que este sea el menor.

Schall y Haley (1988) nos establece por lo tanto uno de los principales problemas que es el adecuado manejo de las finanzas de un negocio, es asegurar el retorno de la inversión, debido a que la empresa pueda tener un exceso de cuentas incobrables o de lenta recuperación pues los costos derivados de dichas cuentas es que impactan de manera directa en las utilidades de la empresa.

Pero el crédito es el motor de las ventas, por lo que no podemos tampoco dejar de promoverlo y otorgarlo, es decir, la solución para reducir el número de cuentas incobrables o poder incrementar su recuperación no está en limitar o reducir los créditos, sino en la hora de otorgarlos sean sobre bases sólidas y bien planificadas.

Por lo tanto es importante hacer una valuación o medición del riesgo del crédito en función de ciertos conceptos y estándares, porque el riesgo crece por falta de interés o por incapacidad del deudor para pagar; todo factor que influye sobre estos dos conjuntos de circunstancias,

disposición y capacidad para pagar, debe formar parte de la averiguación en la investigación; cualquier prueba que pueda obtenerse al respecto deberá estudiarse. Una de las partes más importantes del trabajo del gerente de crédito es aceptar riesgos calculados.

Tras establecer hasta cierto límite el grado de riesgo que implica extender crédito al solicitante, la gerencia de crédito debe también considerar la ganancia potencial del negocio del solicitante, antes de decidir si extiende o rechaza el crédito solicitado, y bajo qué condiciones deberá extenderse.

Si la utilidad potencial obtenida para la empresa es aceptable en relación con el riesgo de otorgar el crédito solicitado, éste deberá aceptarse; pero si el riesgo de falta de pago y pérdida de la inversión se considera demasiado alto en relación con la utilidad en potencia, la gerencia de crédito deberá establecer otros términos y condiciones bajo los cuales pudiera ampliarse el crédito en cuestión.

Los Principales factores que determinan el riesgo en las empresas son:

Factores Internos: Son aquellos que dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada empresa.	Factores externos: Son tales como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, todo aquello que afecte la capacidad de pago de los prestatarios.
---	--

Villaseñor (1989) nos menciona que la gerencia general de crédito y cobranza debe analizar una serie de factores, en primer lugar, debe establecer y determinar con toda claridad el grado o medida de riesgo otorgable por la empresa y que su propia situación le permita aceptar. En segundo, la comprobación a que deberá sujetarse cada solicitante de crédito. En tercero, la gerencia de crédito debe analizar la información obtenida en su investigación, con objeto de establecer la validez del crédito del solicitante y por último, el gerente de crédito o la persona a quien se confiere la responsabilidad de aprobar los créditos debe decidir si la solicitud en cuestión se aprueba o se rechaza.

Carácter tangible de los riesgos de crédito.

El riesgo en el crédito no debe ser reconocido y valuado como una condición vaga y general, sino como un conjunto de circunstancias tangibles bajo la forma de una persona física o de un empresa. En esencia, cada entidad solicitante de crédito constituye un riesgo.

Problemas que deben plantearse y resolverse para determinar un riesgo.

El funcionario encargado de otorgar un crédito busca evitar transacciones riesgosas a fin de no sufrir pérdidas y complicaciones, pero rechazar todo tipo de riesgo no se considera una buena práctica comercial, pues si no se acepta ningún riesgo y no se extiende el crédito, los negocios no serían lo que ahora son, se retrocedería a una base de ventas de contado y por lo tanto provocaría un consumo menos de su producto.

Una de las principales funciones de la gerencia de crédito es analizar y determinar el grado de aceptación o cantidad de riesgo en cada caso individual.

Al considerar una cuenta nueva o la ampliación del límite de crédito establecido, cada caso obliga a tomar tres decisiones, implícitas que son:

- 1.- Si el riesgo en cuestión es lo suficientemente aceptable como para asumirse en su totalidad.
- 2.- Determinar hasta donde se puede otorgar un crédito y ver si este se puede aceptar satisfactoriamente de acuerdo con las políticas y procedimientos de la empresa.
- 3.- Determinar las condiciones y términos que será otorgado el crédito y a que extensión.

Éstas son las tres consideraciones básicas que debe plantearse la persona encargada de otorgar un crédito, previa valoración del riesgo. También el riesgo de crédito debe ser cuidadosamente examinado a fin de determinar que métodos adicionales de cobranza deberán de aplicarse. Sólo las empresas que operan con condiciones de contacto riguroso no lo conocen, pero como no es posible que esto sea una generalidad por la naturaleza de los productos y / o servicios que ofrezcan, además de que es precisamente el crédito el que genera el mayor porcentaje de las ventas.

2.8. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR EL RIESGO FINANCIERO EN EL OTORGAMIENTO DEL CREDITO.

Para la evitar riesgos financieros en el otorgamiento del crédito es importante utilizar las siguientes técnicas de análisis financieras:

- 1) *Los presupuestos de cobranza.*
- 2) *La información contable general.*
- 3) *El análisis financiero.*

1.- Presupuesto de cobranzas.

Al ejecutivo de cobranza le corresponde preparar los presupuestos anuales y gastos de su departamento, como parte del presupuesto de ingresos y egresos de la empresa. El presupuesto de entradas (o sea, el de cobranza) se basa en el presupuesto de ingreso del departamento de ventas y conforme a las políticas de plazos que fije el departamento de crédito.

Ingresos es la cantidad que obtiene la empresa en dinero, bienes o valores y por entrada a la cantidad en dinero en efectivo. Algunos funcionarios incluyen en el presupuesto de cobranza las cantidades que tradicionalmente demoran los clientes. El presupuesto sirve para medir la eficiencia del departamento de cobranzas. (Montaño, 2003).

2.- La información contable general.

- 1.- En toda compra donde se expida factura al cliente, deberá asentarse la dirección correcta del cliente, lo anterior tiene como finalidad contar con un directorio actualizado de los clientes potenciales.
- 2.- Con la finalidad de agilizar la cobranza será necesario evitar la factura a más tardar al día siguiente de entrega de mercancía.
- 3.- Antes del envío de facturas es recomendable revisar que los cálculos aritméticos sean correctos; tales como unidades, precio de venta, e importe total, así como el IVA, lo cual permitirá que al evitar errores de este tipo, se nos detenga el pago de la misma.

4.- Entre menos tachaduras o errores lleve la factura será ideal, para una mejor imagen de la empresa y como consecuencia, permitirá evitar dudas sobre la situación real de la factura.

5.- Las condiciones de pago serán de vital importancia, ya que en ella sabremos cuando se hará exigible el pago y como consecuencia proceder el interés moratorio por falta de pago oportuno.

El departamento de contabilidad podrá hacer un análisis de saldos por antigüedad:

a) Análisis de saldos por antigüedad.

La antigüedad en las cuentas por cobrar es una forma de saber si los clientes están pagando las cuentas por cobrar dentro de los periodos establecidos en los términos de crédito y por lo tanto si existiera acumulación de las cuentas por cobrar por que rebasan los términos normales del crédito, los flujos de efectivo sufrirían las consecuencias y se tendría que implantar procedimientos de crédito y cobranza mucho más estrictos, por lo tanto se hace necesario que el jefe del departamento de crédito y cobranza cuente con una relación de clientes por antigüedad de saldos, con el objeto de administrar por excepción, es decir, centrar su atención en aquellas partidas o cuentas que estén fuera de la política, cuentas que se encuentran vencidas.

Esto le permitirá al jefe del departamento girar sus instrucciones a quien corresponda a efectos que le informen el porqué del atraso, o bien si por procedimiento ya se le anexa información objetiva, concisa de la situación de cada caso.

b) Interpretación de las desviaciones y acciones correctivas cuando aquellas reflejan una posición desfavorable.

Existen empresas de cierta magnitud que cuentan dentro de su organización con gerencias o departamentos especializados, que contribuyen coordinadamente a la interpretación de la información de las técnicas.

Así tenemos, por ejemplo, que la gerencia de control presupuestal y análisis financiero, será la encargada de proporcionar información a la dirección general, gerencia general, gerencia y departamento de contabilidad como parte de sus funciones.

La que brinde en específico a la gerencia de crédito y cobranza, será sobre aquellas situaciones anormales que detecte, producto de la conjunción de técnicas, de información y de un análisis profundo en las que determine las causas que motivaron los hechos, así como las sugerencias para su mejoramiento.

Toda esta información le servirá al gerente de crédito y cobranzas para confirmar o conocer las irregularidades a la que tendrá que abocarse a la mayor brevedad posible efectos de proporcionar mayores beneficios a la empresa, mediante el desempeño más eficaz de su función.

El departamento de contabilidad deberá contar con un sistema de control interno eficiente para permitir llevar el control de los créditos otorgados, cobrados realizados a los clientes, análisis de antigüedad de saldos, control de la cartera de clientes, confirmación de saldos con clientes mediante correos electrónicos o entrevistas personales, envíos mensuales de los estados de cuenta, generar los registros contables oportunamente para que los empresarios, accionistas puedan conocer la situación financiera en relación con las cuentas por cobrar y tomar decisiones adecuadas, la contabilidad debe proporcionarse correctamente en relación con las cantidades, debe ser precisa, oportuna, confiable y debe ser necesaria para una administración eficiente y relevante para conocer los mecanismos para comunicarla oportunamente para que pueda cumplir con los objetivos del departamento de créditos y cobranza.

También el objetivo de la contabilidad es que registre las cuentas por cobrar para presentarlas en el estado de situación financiera para conocer el monto real de los derechos que tiene una empresa al momento de eliminar todos los saldos correspondientes a cuentas incobrables o que pudieran ser de dudosa recuperación.

Gracias al eficiente control contable permitirá que la gerencia de auditoria interna, efectué una evaluación de la organización de la gerencia de crédito y cobranzas tendientes a surgir medidas para el mejoramiento de:

- a) Política administrativa.
- b) Plan de organización.

- c) De los procedimientos y registros.
- d) De la ejecución por parte del personal de las políticas administrativas, del plan de organización y de los procedimientos y registros.

A continuación se enuncian a manera de ejemplos posibles desviaciones generadoras de fallas:

- a) Deficiente gestión de la función crediticia.
- b) Deficiente gestión de la función de cobranza.
- c) Inadecuada investigación y/o evaluación del crédito otorgado en cuanto a monto y plazo.
- d) Inadecuada programación de las cobranzas.

3.- Análisis Financiero.

Es una técnica que nos permite obtener elementos de juicio sobre algunos aspectos de la persona que solicita un crédito.

A continuación se hace mención de los enunciados que le son aplicables:

- a) Evaluación de la solvencia:** mediante esta razón determinaremos si la persona o solicitante es digna de crédito.
- b) Evaluación de estabilidad:** aquí se debe observar cuál es la actuación de un solicitante en cuanto a su consistencia.
- c) Evaluación de la rentabilidad:** el resultado de esta razón nos determina si la operación a realizar es conveniente.

Cuando una empresa comercial o industrial solicita el crédito, el ejecutivo de crédito debe de analizar e interpretar los estados financieros del solicitante, para conocer la posición financiera y medir el riesgo de conceder el crédito pedido. (Bravo y Mondragón, 2003).

El análisis financiero se hace al estado financiero de la empresa y los principales indicadores que pueden aplicarse a este estado financiero, para determinar la garantía, la solvencia y rentabilidad del solicitante son los siguientes: a) antigüedad de las cuentas por pagar, b) rotación de los inventarios, c) capital de trabajo, d) independencia económica, e) capital

circulante, f) relación de los créditos activos y pasivos, g) índice de solvencia, h) índice de liquidez, e) rotación de las ventas.

El análisis de razones financieras es utilizado por 3 grupos, administradores para analizar, controlar y mejorar las operaciones de la empresa, los analistas de crédito, para otorgar préstamos bancarios y analistas de obligaciones para investigar la capacidad de pago de las compañías, y los analistas de valores, acciones para obtener la eficiencia de las empresas. Proporciona información acerca de las operaciones de las empresas y su condición financiera.

Antigüedad de las cuentas por pagar.

Esta fórmula nos proporciona una idea del tiempo promedio que toma el solicitante para pagar sus deudas a corto plazo, por lo tanto el plazo medio debe ser igual o menor que el tiempo que se le concederá al cliente.

Por lo tanto si el solicitante llegara a tener un plazo de seis meses, se corre mucho riesgo en que el deudor se retrase en sus pagos.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Plazo medio} = \frac{\text{Cuentas por pagar} \times 360 \text{ días}}{\text{Compras anuales.}}$$

Rotación de los inventarios.

Este indicador muestra dos cuestiones: la eficiencia del manejo de los inventarios y la capacidad del negocio de producir utilidades.

Cuanto mayor sea la rotación, mayor será la eficiencia administrativa. Tiene relación con la solvencia de la empresa, son aquellas que determinan la duración del ciclo económico financiero.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de lo Vendido}}{\text{Inventario}}$$

Capital de trabajo.

El capital de trabajo representa el valor de inversión hecha exclusivamente por los socios de la empresa solicitante en los costos de operación.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Capital del trabajo} = \frac{\text{activo circulante}}{\text{Pasivo a corto plazo.}}$$

Por lo tanto el porcentaje adecuado es de 51% a 100% es decir que si marca más de 51% de inversión propia como límite para que el cliente tenga un dominio financiero en su empresa, pues de otra manera el negocio sería de los acreedores.

Capital Circulante.

El capital circulante señala la cantidad que el cliente necesita invertir para la operación básica de su empresa por cada peso vendido.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Capital circulante} = \text{Activo circulante} - \text{Pasivo circulante}$$

Independencia económica

La independencia económica muestra la proporción de la inversión liberada de compromisos para garantizar pasivos en general.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Independencia económica} = \frac{\text{pasivo circulante}}{\text{Ventas anuales.}}$$

Índice del Margen de Seguridad.

Esta razón nos indicará lo que posee de activo circulante para pagar el pasivo exigible a corto plazo.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Margen de Seguridad} = \frac{\text{Capital de Trabajo}}{\text{Pasivo a Corto Plazo.}}$$

Como es sabido el capital de Trabajo es la diferencia entre el activo circulante y el pasivo a corto plazo.

Razones de rentabilidad.

La rentabilidad es el resultado neto de varias políticas y decisiones. Muestran los efectos combinados de la liquidez, de la administración de activos y de la administración de las deudas sobre los resultados en operación.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Razón de Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta.}}{\text{Activos Totales}}$$

Relación de los créditos activos y pasivos.

La relación de los créditos activos y pasivos da a conocer el porcentaje de financiamiento de las cuentas por cobrar con el financiamiento dado por los proveedores y acreedores en general

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Financiamiento} = \frac{\text{cuentas por pagar a corto plazo}}{\text{Clientes.}}$$

Índice de Solvencia.

El índice de solvencia señala el valor de los bienes que en un momento dado pueden servir de garantía del valor de un peso de crédito a corto plazo.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{activo circulante}}{\text{Pasivo a corto plazo.}}$$

Razón de Liquidez.

El índice de liquidez muestra el porcentaje de dinero disponible para el pago de deudas a corto plazo.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Razón de Liquidez} = \frac{\text{activo circulante}}{\text{Pasivo circulante.}}$$

Rotación de las ventas.

La rotación de las ventas da a conocer la cantidad que el solicitante puede vender con cada peso dado de crédito a sus clientes.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Rotación de ventas} = \frac{\text{ventas totales}}{\text{Clientes.}}$$

Estabilidad.

Consiste en determinar que parte de sus activos están financiados con capital ajeno y que parte está directamente financiada por los accionistas.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Estabilidad} = \frac{\text{Activo}}{\text{Capital}} = \frac{\text{Activo}}{\text{Pasivo}}$$

2.9. FIJACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LÍMITES DE CRÉDITO.

Determina el crédito a conceder y su límite, es el importe máximo de la deuda que se le permite a un cliente. Se fija basado en sus necesidades probables de compra, así como en los antecedentes de puntualidad de sus pagos y en la capacidad financiera de la empresa otorgante.

Actualización de límites de crédito: es el aumento o disminución de aquellos límites que de acuerdo a la actualización del cliente y a la situación financiera que prevalezca en la empresa es necesario que se lleven a cabo. (Bravo y Mondragón, 2003).

Primero es evaluar el periodo promedio de cobranza y de pago en las cuentas por cobrar de los clientes y fijar hasta cuanto la empresa puede otorgar crédito observando cuantas cuentas por cobrar hay, así como la rotación de créditos que hay.

El período de cobranza promedio.

También llamado de duración media de las cuentas por cobrar, resulta útil para evaluar el crédito y políticas de cobro.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Período de cobranza promedio} = \frac{\text{cuentas por cobrar}}{\text{Promedio de ventas diarias.}}$$

Período de pago promedio.

También llamado de duración media de las cuentas por pagar.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Período de pago promedio} = \frac{\text{cuentas por pagar}}{\text{Promedio de cuentas diarias.}}$$

Cuentas por cobrar.

La rotación de las cuentas por cobrar tiene como propósito medir la rotación que hay en las utilidades de la empresa en relación de las cuentas por cobrar.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Cuentas por cobrar} = \frac{\text{Rotación de las utilidades}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Índice de Rotación de los créditos.

Esta razón financiera nos proporciona la rotación de las cuentas por cobrar de una empresa y podemos medir la recuperabilidad de la cartera de créditos.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Índice de rotación de Créditos} = \frac{\text{Ventas Netas Anuales a Crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Si éste índice resulta bajo puede ser por una política de crédito muy liberal o complaciente y un índice alto puede ser por una política de crédito muy estricta.

En la práctica deberá buscarse siempre que la cartera se recupere en el menor tiempo para no congelar la inversión en cartera que por lo regular es mucha. Y es más, en épocas de inflación los plazos de crédito se deberán acortar reflejándose en un índice de rotación de créditos mayor.

2.10. FIJACIÓN DE LA POLÍTICA DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN EL FLUJO DE EFECTIVO.

Una buena política de cobranzas será un factor determinante en el buen funcionamiento del flujo de efectivo, nada obtendría la empresa con tener ventas elevadas si su recuperación es lenta y con problemas de diferente índole, que signifique un costo adicional que venga sea mayor que el margen de utilidad que proporcionaría la venta.

Las políticas para el departamento de crédito y cobranza, son un conjunto de normas que pretenden regular la actuación administrativa; sirven para manejar diferentes tipos de problemas, pero nunca representarán una solución definitiva pues se hace necesaria la intervención del gerente de crédito, el que con criterio y buen juicio dirá la última palabra en cada uno de los casos.

Debe procurarse que las políticas de la empresa se instituyan en forma escrita con el objeto de que en lo sucesivo si las más requieren alguna modificación o cambio sobre algunos puntos

que resulten inadecuados a la realidad, se lleven a cabo para aquellos ejecutivos a quienes compete su revisión, para así poder contar con una herramienta de trabajo que puede ser aplicada a todos aquellos casos concretos que se presenten.

La ventaja primordial que ofrece una política estricta es que permanecerá firme, sirviendo de base para la guía del personal, cuando este ha tenido cambios por nuevos elementos y cuando las personas se encuentran en puntos distantes por su situación geográfica, además que reporta beneficios para el entrenamiento y desarrollo del elemento humano del departamento.

Las políticas deberán ser generales y no limitativas, no se cambiarán con frecuencia; además, se sujetarán a estudios con razonable periodicidad y cuando las circunstancias lo ameriten.

El punto importante de estas políticas es conocer que la cobranza está íntimamente ligada con el flujo de efectivo ya que está es la terminación del ciclo económico-financiero, es decir donde la recuperación de las cuentas por cobrar asegura la continuación de la operación con los propios recursos de la empresa.

La aplicación dichas políticas de cobranza es tener además varios procedimientos de cobros y pagos mediante los cuales una organización mejora la eficiencia de la administración de su efectivo en donde la idea principal consiste en hacer efectivas las cuentas por cobrar tanto pronto sea posible, y diferir lo más que se puede el pago de las cuentas por pagar, pero manteniendo el mismo tiempo la imagen de crédito de la organización con los proveedores.

En la actualidad la mayor parte de las empresas utilizan técnicas (métodos) sofisticadas en donde se toman en cuenta dos aspectos: el primero se considera la aceleración de los cobros, lo cual significa reducir la demora entre el momento en que los clientes pagas sus cuentas, ya que no solo se busca acelerar el proceso de cobro sino también maximizar el efectivo disponible con la finalidad de acelerar el tiempo de envío por correo de los pagos de los clientes a la organización y acelerar el movimiento de los fondos a los bancos de pago, y el segundo aspecto es poder tener un buen control de las cuentas por cobrar. (Bravo y Mondragón ,2003).

CAPÍTULO III

NIF C-3 CUENTAS POR COBRAR Y NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS BOLETIN 3050

En el Capítulo tercero nos menciona las “Normas de Información Financiera C-3 Cuentas por cobrar y las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas Boletín 3050”, dentro de las NIF de las cuentas por cobrar conoceremos sobre las reglas de presentación y evaluación, así como un apéndice C de NIF A-3 Necesidades de los usuarios y objetivos de los estados financieros y algunas fórmulas de razones financieras como son: solvencia, estabilidad financiera, liquidez, eficiencia operativa y rentabilidad, mientras tanto en las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas nos indica el Estudio y Evaluación de Control Interno, los elementos de la estructura del control interno, consideraciones generales como el tamaño de la entidad, características de la actividad económica, organización de la entidad, factores del ambiente de Control, estructura de organización de la entidad, método de asignación de autoridad y responsabilidad, métodos de control administrativo incluyendo la función de auditoria interna.

NORMAS DE INFORMACION FINANCIERA. BOLETIN C-3. CUENTAS POR COBRAR.

3.1. CONCEPTO.

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

3.2. VALUACIÓN.

Considerando el párrafo 60 de la NIF-6, **Reconocimiento y valuación**, las cuentas por cobrar deben reconocerse a su valor de realización que es el monto que se recibe, en efectivo,

equivalentes de efectivo o en especie, por la venta o el intercambio de un activo; por ende; las cuentas por cobrar deben cuantificarse al valor pactado originalmente del derecho exigible.

Atendiendo al postulado básico de **Devengación contable**, el valor pactado debe modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener en efectivo, especie, crédito o servicios, de cada una de las partidas que lo integran; esto requiere que se le dé efecto a descuentos y bonificaciones pactadas, así como a las estimaciones por irrecuperabilidad o difícil cobro.

Cuando las cuentas por cobrar sean a largo plazo, el valor de la realización debe cuantificarse considerando su **Valor presente** de acuerdo a las NIF-6 que definen a dicho valor presente como “el valor actual de flujos netos de efectivo futuros, descontados a una tasa apropiada de descuento, que se espera genere una partida durante el curso normal de operación de una entidad. El valor presente representa el costo del dinero a través del tiempo, el cual se basa en la proyección de flujos de efectivo derivados de la realización de un activo o de la liquidación de un pasivo”.

Para cuantificar el importe de las partidas que habrán de considerarse irrecuperables o de difícil cobro, debe efectuarse un estudio que sirva de base para determinar el valor de aquellas que serán deducidas o canceladas y estar en posibilidad de establecer o incrementar las estimaciones necesarias, en previsión de los diferentes eventos futuros cuantificables que pudiera afectar el importe de esas cuentas por cobrar, mostrando de esa manera, el valor de recuperación estimado de los derechos exigibles. Los incrementos o reducciones que se tenga que hacer a las estimaciones, con base en los estudios de evaluación, deberán cargarse o acreditarse a los resultados del ejercicio en que se efectúen.

Los intereses derivados de las cuentas por cobrar deben reconocerse como ingresos en el periodo en que se devengan, siempre que:

- a) Sea probable que la entidad reciba los beneficios económicos asociados con la transacción; y
- b) El importe de tales intereses puede ser valuado confiablemente.

Los intereses devengados derivados de cuentas de difícil recuperación no deben reconocerse debido a que no es probable que los beneficios derivados de la transacción fluyan a la entidad. La entidad debe revelar en notas a los estados financieros, el importe acumulado de tales intereses aún no reconocidos a la fecha de los estados financieros. Las cuentas por cobrar, en moneda extranjera deberán evaluarse al tipo de cambio bancario que esté en vigor a la fecha de los estados financieros.

3.3. REGLAS DE PRESENTACIÓN.

Considerando su disponibilidad, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata o a corto plazo. Se consideran como cuentas por cobrar a corto plazo, aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del balance, con excepción de aquellos casos en que el ciclo normal de operaciones exceda de este período, debiendo, en este caso, hacerse la revelación correspondiente en el cuerpo del balance general o en una nota a los estados financieros.

Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el balance general como activo circulante inmediatamente después del efectivo y de las inversiones en valores negociables. La cantidad a vencer a más de un año o del ciclo normal de las operaciones deberán presentarse fuera del activo circulante.

Atendiendo a su origen, se pueden formar dos grupos de cuentas por cobrar:

- a) *A cargo de clientes.*
- b) *A cargo de otros deudores.*

a) Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios. En el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aun cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de operaciones de la entidad.

b) En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo a su importancia. Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como: Préstamo a accionistas, funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc. Si los montos involucrados no son de importancia, pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar.

Las cuentas a cargo de compañías tenedoras, subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en renglón por separado dentro del grupo cuentas por cobrar, debiendo a que frecuentemente tienen características especiales en cuanto a su exigibilidad. Si se considera que estas cuentas no son exigibles de inmediato y que sus saldos más bien tienen el carácter de inversiones por parte de la entidad, deberán clasificarse en capítulo especial del activo no circulante.

Los saldos acreedores en las cuentas por cobrar, deben reclasificarse como cuentas por pagar, si su importancia relativa lo amerita. Los intereses devengados, así como los costos y gastos incurridos, reembolsables, que se deriven de las operaciones que dieron origen a las cuentas por cobrar, deben considerarse como parte de las mismas. Los intereses por cobrar no devengados que hayan sido incluidos formando parte de las cuentas por cobrar, deben presentarse deduciéndose del saldo de la cuenta en la que fueron cargados.

Cuando el saldo en las cuentas por cobrar de una entidad, incluya partidas importantes a cargo de una sola persona física o moral, su importe deberá mostrarse por separado dentro del rubro genérico cuentas por cobrar o, en su defecto, revelarse a través de una nota a los estados financieros.

Cuando existan cuentas por cobrar y pagar a la misma persona física o moral, deberán, cuando sea aplicable, compensarse para efectos de presentación en el balance general, mostrando el saldo resultante como activo o pasivo según corresponda. Las estimaciones para cuentas incobrables, descuentos, bonificaciones, etc., debe ser mostradas en el balance general como

deducciones a las cuentas por cobrar. En caso de que se presente el saldo neto, debe mencionarse en nota a los estados financieros el importe de la estimación efectuada.

Debe quedar claramente establecido en el balance general o en las notas a los estados financieros, la situación de las cuentas por cobrar con respecto a gravámenes de cualquier tipo que recaigan sobre ellas, restricciones que tengan por esta condicionada su recuperabilidad a terminación de obras, prestación de servicios. Cuando existan cuentas y documentos por cobrar en moneda extranjera deberán revelarse este hecho en el cuerpo del balance general o en una nota a los estados financieros. Tratándose de cuentas por cobrar a largo plazo deberán indicarse los vencimientos y tasa de interés, en su caso. Los saldos a cargo de propietarios, accionistas o socios de una entidad, que representen capital suscrito no exhibido, no deberán incluirse dentro del rubro de cuentas por cobrar. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2012).

3.4. NIF A-3, NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y OBJETIVOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

APENDICE C

3.4.1. Indicadores financieros.

Solvencia (estabilidad financiera): Se refiere al exceso de activos sobre pasivos y por tanto, a la suficiencia del capital contable de las entidades.

Sirve al usuario para examinar la estructura de capital contable de la entidad en términos de la mezcla de sus recursos financieros y la habilidad de la entidad para satisfacer sus compromisos a largo plazo y sus obligaciones de inversión. Incluye razones financieras, tales como:

a).- razones de apalancamiento:

i. Deuda a capital contable (DaC), representada por la siguiente formula:

$DaC = \frac{(PT)}{(CC)}$, de donde:

PT=pasivos totales y

CC=capital contable

i i. Y deuda a activos totales (DaAT), representada por la siguiente formula:

$DaAT = \frac{(PT)}{(AT)}$, de donde:

PT=pasivos totales y

AT=activos totales;

Liquidez: se refiere a la disponibilidad de fondos suficientes para satisfacer los compromisos financieros de una entidad a su vencimiento. Lo anterior está asociado a la facilidad con que un activo es convertible en efectivo para una entidad, independientemente si es factible disponerlo en el mercado.

Sirve al usuario para medir la adecuación de los recursos de la entidad para satisfacer sus compromisos de efectivo en el corto plazo. Incluye razones financieras, tales como:

a) Razones de capital de trabajo:

i. Prueba de liquidez (PL), representada por la siguiente formula:

$PL = \frac{(AC)}{(PC)}$, de donde:

AC= activo circulante y

PC= pasivo circulante;

i i. Prueba del ácido (PA), representada por la siguiente formula:

$PA = \frac{(AC-i)}{(PC)}$, de donde:

AC=activo circulante,

i= inventarios y

PC= pasivo circulante;

Eficiencia operática: Se refiere al grado de actividad con que la entidad mantiene niveles de operación adecuados.

Sirve al usuario general para evaluar los niveles de entidad. Incluye razones financieras, tales como:

a) Razones de actividad operativa a corto plazo:

i. Rotación de inventarios (RI), representada por la siguiente formula:

$$RI = \frac{(CV)}{(II+IF) \div 2}, \text{ de donde:}$$

CV=costo de ventas,

II=inventario inicial e

IF=inventario final

ii. Rotación de cuentas por cobrar (RCC), representada por la siguiente formula:

$$RCC = \frac{(VN)}{(SIC+SFC) \div 2}, \text{ de donde:}$$

VN= ventas netas,

SIC= saldo inicial de cuentas por cobrar y

SFC= saldo final de cuentas por cobrar;

iii. Antigüedad de cuentas por cobrar (ACC), representada por la siguiente formula:

$$ACC = \frac{(SIC+SFC) \div 2}{(VN)} * 360, \text{ de donde:}$$

SIC= saldo inicial de cuentas por cobrar,

SFC= saldo final de cuentas por cobrar y

VN= ventas netas;

iv. Rotación de cuentas por pagar (RCP), representada por la siguiente formula:

$$RCP = \frac{(CV)}{(SICP + SFCP) \div 2}, \text{ de donde:}$$

CV= costo de ventas,

SICP = saldo inicial de cuentas por pagar y

SFCP= saldo final de cuentas por pagar;

- v. Antigüedad de cuentas por pagar (ACP), representada por la siguiente formula:

$$ACP = \frac{(SICP + SFCP) \div 2}{(CV)} * 360, \text{ de donde:}$$

SICP= saldo inicial de cuentas por pagar,

SFCP= saldo final de cuentas por pagar y

CV= costo de ventas;

- vi. Y rotación del capital de trabajo (RCTN); representada por la siguiente formula:

$$RCTN = \frac{(VN)}{(CTN)}, \text{ de donde:}$$

VN= ventas netas y

CTN= capital de trabajo neto;

Rentabilidad: se refiere a la capacidad de la entidad para generar utilidades o incremento en sus activos netos.

Sirve al usuario general para medir la utilidad neta o cambios de los activos netos de la entidad en relación a sus ingresos, su capital contable o patrimonio contable y sus propios activos. Incluye razones financieras, tales como:

- a) Razones de retorno sobre ingresos:

- i. Margen de utilidad bruta (MUB), representada por la siguiente formula:

$$MUB = \frac{(UB)}{(VN)}, \text{ de donde}$$

UB= utilidad bruta y

VN= ventas netas;

- v. margen por acción (UPA), representado por la siguiente formula:

$$UPA = \frac{(UA)}{(AP)}, \text{ de donde:}$$

UA= utilidad atribuible y

AP= acciones ponderadas;

- vii. Crecimiento en ventas (CeV), representada por la siguiente formula:

$$CeV = \frac{(VNPAc - VNPA_{n-1})}{(VNPA_{n-1})}, \text{ de donde:}$$

VNPAc= ventas netas periodo actual y

CNPA_{n-1}= ventas netas periodo anterior;

3.5. NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS BOLETÍN 3050. ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

3.5.1. Generalidades

El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere que el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoria.

El conocimiento y evaluación del control interno deben permitir al auditor establecer una relación específica entre la calidad del control interno de la entidad y la naturaleza, alcance y oportunidad de las pruebas de auditoria. Por otra parte, el auditor deberá comunicar las debilidades o desviaciones al control interno del cliente que son definidas en este boletín como situaciones a informar.

3.5.2. Alcance y limitaciones.

Este Boletín trata sobre el estudio y evaluación del control interno que el auditor efectúa en una revisión de estados financieros practicada conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y no se refiere a la opinión que el auditor emite sobre el control interno contable existente en una entidad, la cual es tratada en el Boletín 4100 de esta misma Comisión.

3.5.3. Objetivo.

El objetivo de este Boletín es definir los elementos de la estructura del control interno y establecer los pronunciamientos normativos aplicables a su estudio y evaluación, como un aspecto fundamental al diseñar la estrategia de auditoría, así como señalar los lineamientos que deben seguirse al informar sobre debilidades o desviaciones al control interno.

3.5.4. Definición y elementos de la estructura del control interno.

La estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

Dicha estructura consiste en los siguientes elementos:

- a) El ambiente de control.
- b) La evaluación de riesgos.
- c) Los sistemas de información y comunicación.
- d) Los procedimientos de control.
- e) La vigilancia.

La división del control interno en cinco elementos proporciona al auditor una estructura útil para evaluar el impacto de los controles internos de una entidad en la auditoría. Sin embargo, esto no necesariamente refleja cómo una entidad considera e implementa su control interno; asimismo la primera consideración del auditor se refiere a cómo un control específico afecta las aseveraciones en los estados financieros más que su clasificación en uno de los elementos de control interno antes mencionados en particular.

A) Ambiente de control: El ambiente de control representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles. *Estos factores son los siguientes:*

a) Actitud de la Administración hacia los controles internos establecidos: El hecho de que una entidad tenga un ambiente de control satisfactorio depende fundamentalmente de la actitud y las medidas de acción que tome la administración que de cualquier otra cosa. Si el compromiso para ejercer un buen control interno es deficiente seguramente el ambiente de control será deficiente.

La efectividad del control interno depende en gran medida de la integridad y de los valores éticos del personal que diseña, administra y vigila el control interno de la entidad.

b) Estructura de organización de la entidad: Si el tamaño de la estructura de la organización no es apropiado para las actividades de la entidad, o el conocimiento y la experiencia de los gerentes y personal clave no es la adecuada, puede existir un mayor riesgo en el debilitamiento de los controles.

c) Funcionamiento del consejo de administración y sus comités: Las actividades del consejo de administración y otros comités pueden ser importantes para fortalecer los controles, siempre y cuando éstos sean participativos y sean independientes de la Dirección.

d) Métodos para asignar autoridad y responsabilidad: Es importante que la asignación de autoridad y responsabilidad esté acorde con los objetivos y metas organizacionales, y que

éstos se hagan a un nivel adecuado, sobre todo las autorizaciones para cambios en políticas o prácticas.

e) Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento a cumplimiento de las políticas y procedimientos incluyendo la función de auditoría interna: El grado de supervisión continua sobre la operación que lleva a cabo la Administración da una evidencia importante de si el sistema de control interno está funcionando adecuadamente y de si las medidas correctivas se realizan en forma oportuna.

f) Políticas y prácticas de personal: La existencia de políticas y procedimientos para contratar, entrenar, promover y compensar a los empleados, así como la existencia de códigos de conducta u otros lineamientos de comportamiento, fortalecen el ambiente de control.

g) Influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de la entidad: La existencia de canales de comunicación con clientes, proveedores y otros entes externos que permitan informar o recibir información sobre las normas éticas de la entidad o sobre cualquier cambio en las necesidades de la misma, así como el seguimiento a dichas comunicaciones, fortalecen los controles de una entidad.

La calidad del ambiente de control es una clara indicación importancia que la Administración de la entidad le da a los controles establecidos.

B) Evaluación de riesgos: Una evaluación de riesgos de una entidad en la información financiera es la identificación, análisis y administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros que pudieran evitar que éstos estén razonablemente presentados de acuerdo a las Normas de Información Financiera o cualquier otra base de contabilidad aceptada. Por ejemplo, la evaluación de riesgos puede contemplar cómo la entidad considera la posibilidad de transacciones no registradas cómo identifica y analiza estimaciones o provisiones límites en los estados financieros. Los riesgos relevantes a emisión de reportes financieros confiables, también se refieren a eventos o transacciones específicas.

Riesgos relevantes a la información financiera incluyen eventos o circunstancias externas e internas que pueden ocurrir y afectar la habilidad de la entidad en el registro, procesamiento, agrupación o reporte de información, consistente con las aseveraciones de la Administración en los estados financieros.

Estos riesgos podrán surgir o cambiar, derivado de circunstancias como las que se mencionan a continuación:

- ✓ *Cambios en el ambiente operativo:* Cambios en reglas o en la forma de realizar las operaciones pueden resultar en diferentes presiones competitivas y, por lo tanto, en riesgos diferentes.
- ✓ *Nuevo personal:* El nuevo personal puede tener un enfoque diferente con relación al control interno.
- ✓ *Sistemas de información nuevos o rediseñados:* Cambios significativos y rápidos en los sistemas de información pueden cambiar el riesgo relativo a control interno.
- ✓ *Crecimientos acelerados:* Un crecimiento acelerado en las operaciones puede forzar demasiado los controles y crear el riesgo de que éstos no se lleven a cabo o se ignoren.
- ✓ *Nuevas tecnologías:* La incorporación de nuevas tecnologías dentro de los procesos productivos o los sistemas de información pueden cambiar los riesgos asociados con el control interno.
- ✓ *Nuevas líneas, productos o actividades:* El incorporarse en negocios o transacciones en donde la entidad tiene poca experiencia, puede crear nuevos riesgos asociados con el control Interno.
- ✓ *Reestructuraciones corporativas:* Las reestructuraciones pueden estar acompañadas de reducción de personal y cambios en la supervisión y segregación de funciones, que pueden traer cambios en los riesgos asociados con el control interno.
- ✓ *Cambios en procedimientos contables:* La adopción de un nuevo pronunciamiento contable o un cambio en los ya existentes, puede afectar los riesgos relacionados con la preparación de los estados financieros.

- ✓ *Personal con mucha antigüedad en el puesto:* Una persona con mucha antigüedad en el puesto puede ignorar los controles por exceso de confianza, inercias o vicios adquiridos.
- ✓ *Operaciones en el extranjero:* La expansión o adquisición de operaciones en el extranjero, crean nuevos riesgos que pueden impactar el control interno, por ejemplo, cambio en los riesgos considerados en las operaciones en moneda extranjera.

El auditor deberá obtener un entendimiento suficiente de los procesos de evaluación de riesgos de la entidad, con el objeto de conocer como la Administración considera los riesgos relevantes respecto a los objetivos de los informes financieros y qué acciones está tomando para minimizar esos riesgos.

Este entendimiento debe incluir en adición a lo mencionado anteriormente, un conocimiento de cómo la Administración estima los riesgos, cómo mide la probabilidad de ocurrencia de los mismos y cómo los relaciona con los estados financieros. La administración puede iniciar planes o acciones para mitigar riesgos específicos o puede decidir aceptar un riesgo por el costo que puede implicar el corregirlo u otras consideraciones.

La evaluación de riesgos de la entidad difiere de la consideración de riesgos de auditoría que realiza el auditor en una auditoría de estados financieros. El propósito de la evaluación de riesgos de la entidad es el de identificar, analizar y administrar riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, en cambio en una auditoría de estados financieros, el auditor identifica los riesgos y califica los riesgos inherentes y de control para evaluar la probabilidad de que un error significativo pueda existir en los estados financieros (ver Boletín 303O, Importancia relativa y riesgo de auditoría).

C) Los sistemas de información y comunicación: Los sistemas de información relevantes a los objetivos de los reportes financieros, los cuales incluyen el sistema contable, consisten en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica. La calidad de los sistemas generadores de información afecta la habilidad de la gerencia en tomar

las decisiones apropiadas para controlar las actividades de la entidad y preparar reportes financieros confiables y oportunos.

Para que un sistema contable sea útil y confiable, debe contar con métodos y registros que:

- a) Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales que reúnan los criterios establecidos por la Administración.
- b) Describan oportunamente todas las transacciones con el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.
- c) Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias.
- d) Registren las transacciones en el período correspondiente.
- e) Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros.

Los sistemas de comunicación incluyen la forma en que se dan a conocer las funciones y responsabilidades relativas al control interno de los informes financieros, por lo que el auditor debe obtener un entendimiento de las formas que la entidad utiliza para informar las funciones, responsabilidades y cualquier aspecto importante con relación a la información financiera.

D) Los procedimientos de control: Los procedimientos y políticas que establece la Administración y que proporcionan una seguridad razonable de que se van a lograr en forma eficaz y eficientemente los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control.

El hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no necesariamente significa que éstos estén operando efectivamente. El auditor debe evaluar la manera en que la entidad ha aplicado las políticas y procedimientos, su uniformidad de aplicación, qué persona las ha llevado a cabo y, finalmente, basado en dicha evaluación, y concluir si están operando efectivamente.

Los procedimientos de control persiguen diferentes objetivos y se aplican en distintos niveles de la organización y del procesamiento de las transacciones. También pueden estar integrados

por componentes específicos del ambiente de control, de la evaluación de riesgos y de los sistemas de información y comunicación. Atendiendo a su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o detectivo. Los procedimientos de carácter preventivo son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones.

Los procedimientos de control de carácter detectivo tienen como finalidad detectar los errores o las desviaciones que durante el desarrollo de las transacciones, no hubieran sido identificados por los procedimientos de control preventivos.

Los procedimientos de control están dirigidos a cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Debida autorización de transacciones así como de actividades.
- b) Adecuada segregación de funciones y, a la par, de responsabilidades.
- c) Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones.
- d) Establecimiento de dispositivos de seguridad que protejan los activos.
- e) Verificaciones independientes de la actualización de otros y adecuada valuación de las operaciones registradas.

E) La vigilancia: Una importante responsabilidad de la Administración es la de establecer y mantener los controles internos, así como el vigilarlos, con objeto de identificar si éstos están operando efectivamente y si deben ser modificados cuando existen cambios importantes.

La vigilancia es un proceso que asegura la eficiencia del control interno a través del tiempo, e incluye la evaluación del diseño y operación de procedimientos de control en forma oportuna, así como el aplicar medidas correctivas cuando sea necesario. Este proceso se lleva a cabo a través de actividades en marcha (en el momento que se llevan a cabo las operaciones normales), evaluaciones separadas o por la combinación de ambas.

La existencia de un departamento de auditoria interna o de una persona que realice funciones similares, contribuye en forma significativa en el proceso de vigilancia. Este proceso debe incluir el uso de información o comunicaciones pertenecientes a entidades externas como

pueden ser cartas donde los clientes se quejan o un registro de comentarios, los cuales pueden indicar problemas o subrayar áreas donde se necesita mejorar.

También la Administración, podrá considerar comunicaciones de los auditores externos relativas al control interno dentro de las actividades de vigilancia. El auditor debe obtener un entendimiento de los tipos de actividades que la entidad lleva a cabo para vigilar el adecuado funcionamiento del control Interno sobre la información financiera, incluyendo cómo esas actividades son utilizadas para iniciar acciones correctivas y, en el caso de que requiera evaluar la función del departamento de auditoria interna, deberá aplicar los procedimientos establecidos en el Boletín. Procedimientos de auditoria para el estudio y evaluación de la función de auditoria interna de esta misma Comisión.

3.5.5. Consideraciones generales.

Los factores específicos del ambiente de control, la evaluación de riesgos, los sistemas de información y comunicación, los procedimientos de control y la vigilancia deben considerar los siguientes aspectos:

- Tamaño de la entidad.
- Características de la actividad económica en la que opera.
- Organización de la entidad.
- Naturaleza del sistema de contabilidad y de las técnicas de control establecidas.
- Problemas específicos del negocio.
- Requisitos legales aplicables.

Por ejemplo, una estructura de organización con una delegación formal de autoridad, podrá influir favorablemente de modo importante en el ambiente de control de una entidad grande. Sin embargo, una entidad pequeña con participación electiva del dueño-gerente, normalmente no requiere de procedimientos contables extensos ni de registros contables sofisticados o procedimientos de control formales, tales como políticas escritas, seguridad de la información o procedimientos para obtener cotizaciones competitivas.

El establecimiento y mantenimiento de una estructura de control interno representa una importante responsabilidad de la Administración, para proporcionar una seguridad razonable de que se logren los objetivos de una entidad. La gerencia deberá vigilar de modo constante la estructura de control interno, para determinar si ésta ópera debidamente y si se modifica oportunamente, de acuerdo con los cambios en las condiciones existentes.

El concepto de seguridad razonable reconoce que el costo de la estructura de control interno de una entidad, no deberá exceder los beneficios esperados al establecerla.

La efectividad de la estructura de control interno está sujeta a las limitaciones inherentes, tales como malos entendidos de instrucciones, errores de juicio, distracciones o fatiga personales, conclusión entre personas dentro y fuera de la entidad y omisiones de la gerencia a ciertas políticas y procedimientos.

Para tener una mejor comprensión de las políticas y procedimientos, el auditor deberá obtener conocimiento suficiente sobre cada uno de los elementos de la estructura del control interno, a través de experiencias anteriores con la entidad y de averiguaciones con el personal apropiado, inspección de documentos y registros y observación de las actividades y operaciones. La naturaleza y alcance de los procedimientos, suele variar de una entidad a otra y se ven afectados por el tamaño y complejidad de la misma, experiencias anteriores, naturaleza de la política o procedimiento en particular y la documentación existente.

El auditor deberá documentar su conocimiento y comprensión de la estructura de control interno, como parte del proceso de planeación de la auditoria. La forma y alcance de esta documentación se verán influidos por el tamaño y complejidad de la entidad y la naturaleza de la estructura del control interno de la misma. Por ejemplo, la documentación de una entidad grande y compleja, podrá incluir diagramas de flujo, cuestionarios o árboles de decisiones. En cambio en una entidad pequeña, la documentación en forma de memorándum, podrá ser suficiente.

Evaluación preliminar.

En esta etapa, el auditor efectúa un análisis general del riesgo implícito en el trabajo que va a realizar, con objeto de considerarlo en el diseño de sus programas de trabajo de auditoria y para identificar gradualmente las actividades y características específicas de la entidad. El Boletín 3030, *Importancia relativa y riesgo de auditoria de esta Comisión*, define los tipos de riesgo y el efecto que tienen éstos en la planeación y desarrollo de una auditoria de estados financieros.

Aun cuando en esta etapa no se han probado los controles internos y, por lo tanto, cualquier decisión preliminar, el auditor deberá primeramente:

- a) Comprender el ambiente de control establecido por la Administración para detectar errores potenciales.
- b) Describir y verificar su comprensión de los procedimientos de control de la Administración, incluyendo aquellos relativos a la evaluación de riesgos.
- c) Conocer los procesos de mayor riesgo de la entidad y evaluar su importancia.
- d) Evaluar el diseño de los sistemas de control en los procesos de mayor riesgo, para determinar si es probable que sean eficaces para prevenir o detectar y corregir los errores potenciales Identificados.
- e) Formarse un juicio sobre la confianza que podrá depositarse en el control que será evaluado. Una vez que el auditor ha adquirido un conocimiento general de la estructura de control interno, estará capacitado para decidir el grado de confianza que depositará en los controles existentes, para la prevención y detección de errores potenciales importantes, o bien definir si directamente los objetivos de auditoria se pueden alcanzar de manera más eficiente y efectiva a través de la aplicación de pruebas sustantivas.

La evaluación final de los procedimientos de control seleccionados se hará después de llevar a cabo las pruebas de cumplimiento de dichos controles.

El procesamiento electrónico de datos (PED) al evaluar la estructura del control interno.

Por la importancia que han adquirido los sistemas de PED en la información contable por el volumen de operaciones procesadas en ellos, así como por la pérdida de huellas visibles y concentración de funciones contables que frecuentemente se dan en un ambiente de este tipo el

auditor debe conocer, evaluar y, en su caso, probar el sistema de PED como parte fundamental del estudio y evaluación del control interno y documentar adecuadamente sus conclusiones sobre su efecto en la información financiera y el grado de confianza que depositará en los controles. Los lineamientos para llevar a cabo revisión se establecen en el Boletín 5080 de esta Comisión.

Pruebas de cumplimiento y evaluación final.

La finalidad de las pruebas de cumplimiento es reunir evidencia suficiente para concluir si los sistemas de control establecidos por la Administración prevendrán, detectarán y corregirán errores potenciales que pudieran tener un efecto importante en los estados financieros. Esta conclusión permite confiar en el control como fuente de seguridad general de auditoría y disminuir el alcance de las pruebas sustantivas.

Las pruebas de cumplimiento están diseñadas para respaldar la evaluación de la aparente confiabilidad de procedimientos específicos de control. La evaluación se hará determinando si los procedimientos de control están funcionando de manera efectiva, según se diseñaron, durante todo el periodo. Estas pruebas pueden implicar el examen de documentación de transacciones para buscar la presencia o ausencia de atributos específicos (controles detectivos).

Al efectuar una prueba de cumplimiento en una muestra de transacciones seleccionadas, se puede determinar una tasa máxima estimada de desviaciones y así llegar a una conclusión sobre la eficacia de los procedimientos de control durante el periodo examinando.

Además de las pruebas que se describen, es necesario establecer por indagación y observación e inspección de documentación, la forma en que la Administración se ha asegurado que el sistema de control continúa operando efectivamente, a pesar de posibles cambios en el medio ambiente.

Los procedimientos de auditoría podría variar si como resultado de las pruebas de cumplimiento presentan debilidades o desviaciones a los procedimientos de control.

Comunicación de situaciones a Informar.

En virtud de que las expectativas de los usuarios con respecto a la responsabilidad del auditor para informar por escrito sobre debilidades o desviaciones relacionadas con la estructura del control interno se han incrementado, ha sido necesario definir las situaciones a informar, así como la forma y contenido de dicho informe.

Durante el curso de su trabajo, el auditor debe estar al tanto de los asuntos relacionados con el control interno que puedan ser de interés para el cliente, los cuales se identifican como “situaciones a informar”. Estas situaciones son asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión deben comunicarse al cliente, ya que representan deficiencias importantes en el diseño u operación de la estructura del control interno, que podrían afectar negativamente la capacidad de la organización para registrar, procesar, resumir y reportar información financiera uniforme con las afirmaciones de la Administración en los estados financieros.

Tales deficiencias pueden incluir diferentes aspectos del control interno. Esta comunicación se debe hacer con personas de alto nivel de autoridad y responsabilidad, tales como el consejo de administración, el dueño de la entidad o con quienes haya contratado al auditor, preferentemente por escrito, y deberá ser documentada en los papeles de trabajo.

El objetivo del auditor en una auditoria es emitir una opinión sobre los estados financieros de la entidad, por lo que no tiene la obligación de investigar y encontrar “situaciones a informar”. Sin embargo, debe estar al tanto de ellas a través de la evaluación de los elementos de la estructura del control interno, de la aplicación de procedimientos de auditoria sobre saldos o transacciones o de alguna otra manera dentro del curso de la revisión.

El juicio del auditor con respecto a las 'situaciones a informar' varía en cada trabajo, y está influenciado por la naturaleza y extensión de los procedimientos de auditoria y otros factores, tales como el tamaño de la entidad, su complejidad y la naturaleza y diversificación de sus actividades.

Como parte de su trabajo, el auditor debe además proporcionar sugerencias que permitan mejorar la estructura de control interno existente, y en el caso, de que el auditor identifique asuntos que a su juicio no sean estrictamente situaciones a informar o bien, sean poco importantes, tendrá que decidir si comunica o no estos asuntos en beneficio de la administración.

La existencia de “situaciones a informar”, con relación al diseño y operación de la estructura del control interno, representa una decisión consciente de la gerencia, en donde ésta deberá comparar el grado de riesgo que implica dicha debilidad contra los costos a incurrir necesarios para implementar las medidas correctivas y, por lo tanto, es responsabilidad de la gerencia tomar las decisiones con respecto a los costos a ser incurridos y los beneficios relacionados. Para que la Administración tenga conocimiento de tales deficiencias y de sus posibles riesgos, el auditor debe decidir cuándo es necesario reportar un asunto periódicamente o, en su caso, deberá evaluar si a causa de cambios en la gerencia o simplemente por el paso del tiempo es apropiado y oportuno reportar tales asuntos nuevamente.

Forma y contenido del informe.

El Informe debe contener:

- ✓ La Indicación de que el propósito de la auditoria es el de emitir una opinión sobre los estados financieros y no el de proporcionar una seguridad del funcionamiento de la estructura del control Interno.
- ✓ Los aspectos considerados como "situaciones a informar".
- ✓ Las restricciones establecidas para la distribución de tal comunicación.

Dado el riesgo de interpretaciones erróneas con respecto al grado limitado de seguridad, al afirmar que no se identificaron "situaciones a informar" durante la auditoria, el auditor deberá evaluar cuidadosamente esta situación antes de incluir tal aseveración en su Informe.

El auditor deberá considerar si debe comunicar los asuntos importantes durante el curso de la auditoria o al concluirla, en función de la urgencia de una acción correctiva inmediata. El contenido de este boletín no limita al auditor de la posibilidad de comunicar a su cliente

situaciones y sugerencias con respecto a actividades que van más allá de los asuntos relacionados con la estructura del control interno.

Vigencia.

Este Boletín será aplicable para aquellos trabajos que se inicien a partir de enero de 2002.

3.5.6. Factores del ambiente de control.

Introducción.

Este apéndice explica más ampliamente los factores del ambiente de control, identificados en el párrafo 6 del Boletín.

Actitud de la administración hacia los controles internos establecidos.

La filosofía y estilo de operación de la administración incluyen una amplia gama de características, entre otras, las siguientes: enfoque para asumir y vigilar los riesgos de negocios, actitudes y acciones con respecto a la información financiera, incluyendo el énfasis en el cumplimiento de presupuestos, logro de utilidades y otros aspectos financieros y operativos.

Estas características influyen substancialmente en el ambiente de control, sobre todo cuando unas cuantas personas dominan la administración, independientemente de las consideraciones que se den a otros factores del propio ambiente de control. La integridad y la conducta ética son un elemento esencial del ambiente de control ya que afectan el diseño, la administración y la vigilancia del mismo control interno. Para mantener integridad y un comportamiento ético en la entidad se deben establecer normas de conducta y tener planes bien definidos sobre cómo se van a comunicar dichas normas y la manera en que éstas van a ser reforzadas en la práctica.

Estos planes deben incluir acciones de la administración para eliminar o reducir tentaciones o incentivos que puedan llevar al personal a cometer actos ilegales, deshonestos o faltos de ética.

La comunicación de los valores de la entidad y las normas de conducta deben ser comunicadas a través de políticas, códigos de conducta y el ejemplo.

Estructura de organización de la entidad.

La estructura de organización de una entidad proporciona el marco general para planear, dirigir y controlar las operaciones.

Una estructura adecuada incluye la forma y naturaleza de las áreas de la entidad, incluyendo el procesamiento de datos y las relaciones jerárquicas respectivas.

Además, deberá asignar de manera adecuada la autoridad y responsabilidad dentro de la entidad. Adicionalmente, una estructura adecuada incluye las consideraciones de la administración para el establecimiento de niveles de competencia para cada puesto, las cuales deben contener las capacidades y el conocimiento que debe tener la persona que lo ocupará.

Funcionamiento del consejo de administración y sus comités.

El ambiente de control de una entidad es fuertemente influenciado por el consejo de administración y el comité de auditoría. Algunos aspectos que deben evaluarse de estos organismos son: independencia de éstos con respecto a la administración de la entidad y la experiencia, el involucramiento y la forma de actuar de sus miembros.

Los comités de auditoría son nombrados por el consejo de administración y tienen un papel preponderante para vigilar el cumplimiento de las políticas y prácticas contables y de información financiera de la entidad. El comité debe apoyar al consejo de administración en sus responsabilidades y ayudar a mantener una comunicación directa entre el consejo y los auditores externos.

Métodos de asignación de autoridad y responsabilidad: Estos métodos afectan la comprensión de las relaciones jerárquicas y las responsabilidades establecidas dentro de la entidad.

Los métodos para asignar autoridad y responsabilidad incluyen entre otros aspectos, los siguientes:

- ✓ Políticas sobre asuntos tales como prácticas de negocios, conflictos de interés y código de conducta.
- ✓ Asignación de responsabilidades y delegación de autoridad para tratar asuntos tales como metas y objetivos de la organización, funciones operativas y requisitos legales.
- ✓ Descripción de puestos de los empleados, delineando funciones específicas, relaciones jerárquicas y restricciones.
- ✓ Documentación de los sistemas de cómputo, indicando los procedimientos para autorizar transacciones y aprobar cambios a los sistemas existentes.

Métodos de control administrativo incluyendo la función de auditoría Interna: Estos métodos afectan el control directo de la Administración sobre la autoridad delegada a otros, así como su capacidad para supervisar efectivamente las actividades de la entidad en general.

Los métodos de control administrativo incluyen entre otros:

- Establecimiento de sistemas de planeación y reportes de información, que marquen los objetivos de la Administración y los resultados del desempeño real. Tales sistemas podrán incluir planeación estratégica, presupuestos, pronósticos, planeación de utilidades y contabilidad por áreas de responsabilidad.
- Establecimiento de métodos que identifiquen el desempeño real y las excepciones al desempeño planeado, así como la comunicación a los niveles administrativos apropiados.
- Utilización de métodos apropiados para investigar desviaciones respecto a los resultados esperados y tomar acciones correctivas oportunas y adecuadas.
- Establecimiento y vigilancia de políticas para desarrollar y modificar los sistemas contables y los procedimientos de control, incluyendo el desarrollo, modificación y uso de programas de cómputo y archivos de datos relacionados.

La función de auditoría interna en una entidad, es una actividad independiente que permite examinar y evaluar la suficiencia y efectividad de la estructura del control interno. Una función de auditoría interna efectiva debe contar con relaciones de autoridad e información adecuada, personal capacitado y recursos suficientes para llevar a cabo su función.

Políticas y prácticas de personal.

Estas políticas y prácticas afectan la capacidad de una entidad para emplear personal competente que le permita lograr sus metas y objetivos. Incluyen los procedimientos y políticas para contratar, capacitar, evaluar, promover y compensar a los empleados, así como para proporcionarles los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus responsabilidades asignadas.

Influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de la entidad.

Están representadas por factores ajenos a la entidad que afectan las operaciones y prácticas de la misma. Incluyen los requisitos de vigilancia y cumplimiento establecidos por organismos reguladores y la evaluación efectuada por terceros de las acciones de la entidad.

Aunque las influencias externas suelen estar fuera de control de la entidad, podrán aumentar la conciencia y actitud de la Administración hacia la conducción e información de las operaciones y hacer que se establezcan procedimientos o políticas específicas de control interno al respecto.

Situaciones a Informar.

Como se indicó en el párrafo 33 de este Boletín, las "situaciones a informar" son asuntos que llaman la atención del auditor, pues representan deficiencias importantes en el diseño y operación de la estructura del control interno que a su juicio podrían afectar negativamente la capacidad de la organización para registrar, procesar, resumir y reportar información financiera consistente con las afirmaciones de la Administración sobre los estados financieros.

Los siguientes son ejemplos de posibles "situaciones a informar". Se presentan agrupadas por tipo de deficiencia y situaciones específicas dentro de cada una de ellas. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2012).

Deficiencias en el diseño de la estructura del control Interno:

- Diseño inadecuado de la estructura del control interno en general.
- Ausencia de una adecuada segregación de funciones, acorde con los objetivos de control establecidos.
- Falta de revisión y aprobación adecuada de las transacciones, pólizas contables o reportes emitidos.
- Procedimientos inadecuados para la evaluación y aplicación adecuada de principios de contabilidad. Medidas deficientes para la protección de activos.
- Ausencia de técnicas de control adecuadas para el tipo de transacciones efectuadas.
- Fallas en el diseño del sistema para suministrar información completa, correcta, congruente y oportuna con los objetivos y necesidades de la entidad.

Deficiencias en la operación de la estructura del control Interno:

- ✓ Deficiencias en los controles establecidos para la prevención y detección de omisiones en la información contable.
- ✓ Fallas en el suministro oportuno de información completa, correcta de acuerdo con los objetivos de la entidad, como consecuencia de omisiones en la aplicación de los procedimientos de control.
- ✓ Violación intencional de los controles establecidos, por parte de personal de alto nivel jerárquico.
- ✓ Fallas en la protección de los activos, contra pérdidas, daños o uso indebido de los mismos.
- ✓ Fallas en la ejecución de funciones que son parte de la estructura del control interno tales como preparación o revisión oportuna de conciliaciones.
- ✓ Aplicación indebida de las Normas de Información financiera con la intención de distorsionar la información financiera.
- ✓ Falta de adhesión a las políticas y procedimientos establecidos por la Administración.
- ✓ Falta de capacidad y entrenamiento de los empleados o funcionarios para el adecuado desarrollo de sus actividades.

Otras:

- ✓ Fallas en el seguimiento y corrección de deficiencias de control interno previamente reportadas.
- ✓ Transacciones importantes con partes relacionadas no reveladas.
- ✓ Falta de objetividad de los responsables en la toma de decisiones contables y de información financiera.
- ✓ Declaraciones incorrectas por parte del personal del cliente hacia el auditor.

CAPÍTULO IV

CONTROL CONTABLE EN LAS CUENTAS POR COBRAR

En el Capítulo cuarto se enfoca dentro del “Control Contable en las cuentas por cobrar”, como se lleva un proceso de control en las cuentas por cobrar desde una autorización de las cuentas por cobrar hasta un salvaguarda física, y las reglas de presentación de las cuentas por cobrar, el control contable de las cuentas por cobrar, presentación del estado de situación financiera, ajustes por cuentas incobrables, y los métodos para la medición de las cuentas de cobro dudoso mediante la aplicación del método global y el método analítico, métodos para calcular cuentas incobrables, y la reapertura de las cuentas de clientes, documentos por cobrar como son pagarés y cálculo de intereses, ventas con tarjeta de crédito, informes mensuales y la automatización y la oficina de créditos.

4.1. PROCESO DE CONTROL EN LAS CUENTAS POR COBRAR.

El control interno establece ciertas actividades y funciones en todos y cada uno de los departamentos que conforman un ente económico; con el objetivo de verificar o cotejar que las funciones o procedimientos se estén haciendo de forma correcta.

El estudio y evaluación de una empresa.

El estudio = conocer.

Evaluar = calificar.

Hacemos un estudio general de las instalaciones, procedimientos, operaciones y la estructura de la empresa a través de un organigrama en donde nos establece jerarquías y funciones de cada uno de los departamentos.

El contador y el administrador financiero deben tener un plan de organización entre las funciones del departamento de crédito y cobranza, funciones de los empleados y procedimientos que permitan tener un adecuado manejo de las cuentas por cobrar, también es importante obtener información confiable para promover la eficiencia de las operaciones contables y el cumplimiento de las políticas de dichos departamentos. Toda información financiera, administrativa y contable debe presentarse oportunamente para la toma de decisiones de las cuentas por cobrar para conocer la situación financiera de la empresa y saber que tan efectivo es el control interno que se tiene para seguir promoviendo el incremento de las ventas como de las utilidades.

El contador debe opinar sobre los estados financieros dentro del rubro de cuentas por cobrar como han ido afectado en la situación económica de la empresa, ver que la administración financiera de las cuentas por cobrar cumpla con las Normas de Información Financiera y las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas en caso de alguna revisión de Auditoria Interna o Externa en el futuro y permitiendo tener un buen control administrativo y contable.

4.- Puntos importantes dentro del control interno son los siguientes:

- a) Autorización de la cuentas por cobrar.
- b) Procesamiento y clasificación de las transacciones.
- c) Verificación y evaluación del crédito.
- d) Salvaguarda física.

AUTORIZACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

1.- Los clientes deben autorizarse de acuerdo a las políticas establecidas en el departamento de crédito. Para poder vender algún producto a un cliente se tendrá que analizar si cumple con los requisitos y características establecidas en las políticas de la administración financiera de cuentas por cobrar y una vez ya visto que si se le puede vender entonces se le dará la autorización al cliente.

2.- La empresa determinara el precio de sus producto en base a sus políticas sin exceder dicho precio ya establecido en el mercado, en dichas políticas de crédito se determinaran las

condiciones de la mercancía que vamos vender a crédito, términos de crédito, y establecer las políticas de cobranza, los intereses y todo lo relacionado con la venta de las mercancías.

3.- El análisis de las cuentas por cobrar, nos permite conocer los costos de: cobranza, capital, morosidad e incumplimiento.

Las cuentas de clientes se registraran en la contabilidad como cuentas por cobrar, pero se necesita la autorización para realizarlo, así como los ajustes para corrección o cambio de la cuenta pero en base a las políticas establecidas por la empresa tenga establecida en la administración financiera de cuentas por cobrar.

4.- Todas las operaciones, actividades realizadas con las ventas a crédito para tener un eficiente control interno deben estar autorizadas por el departamento de créditos y cobranzas.

PROCESAMIENTO Y CLASIFICACIÓN DE LAS TRANSACCIONES.

5.- Solo deben aprobarse los pedidos de mercancías o servicios a los clientes que se ajusten a las políticas de crédito.

6.- No podrá salir mercancía del almacén si no existe un pedido o solicitud aprobada que ampare la salida de dicha mercancía ni tampoco se podrá dar ninguna prestación de servicios si no cumple con este requisito.

7.- Todas las facturas de las mercancías debe elaborarse en forma correcta esto quiere decir que se debe contener todos los elementos que conforman la factura como es el nombre, domicilio, folio, descripción del producto, cantidad del producto, precio unitario, importe numérico con letra y número y oportunamente que se haga la factura en el momento que sale mi mercancía.

8.- Se debe de tener un control en todas las ventas a crédito que realizan los vendedores para que no haya fugas de dinero.

9.- Las facturas deben clasificarse de acuerdo a las políticas y condiciones de crédito y su concentración será mediante un archivo donde se van a poner las facturas en forma

consecutiva y ordenada, se informara a través de los estados financieros y deben de estar listas en el momento en que se necesiten.

10.-Se debe de registrar los costos de las mercancías, gastos y servicios relacionados con las ventas a crédito a través de un procedimiento contable ya sea analítico, global, inventarios perpetuos, y debe hacerse los registros por mes para poder obtener el costo de ventas, el cual se dará a informar a través de los estados financieros para tener una información veraz, confiable y oportunamente para la toma de decisiones.

11.- En caso de que existan errores se realizara ajustes en donde se corregirán las cuentas y se concentraran en los esquemas de mayor y se dará a informar a través de los estados financieros, para dar a conocer a los inversionistas, accionistas que todo se encuentra bien dentro de la empresa.

12.- Todos los asientos contables que se hacen de las facturas, relacionados con las ventas a crédito se deben de registrar en la contabilidad en el periodo que se realizó la operación, es decir que cada periodo se tiene que elaborar los registros de ese periodo.

13.- La información que generada de la contabilidad debe servir de base para poder cumplir con las obligaciones.

OBJETIVOS Y/ VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL CRÉDITO.

14.- Todas las cuentas por cobrar tienen que verificarse que los saldos estén correctamente que están bien registrado en el cliente correspondiente y evaluar si deben o no deben, también ver quien no me está pagando ya que se puede volver una cuenta incobrable, ver si se le va a dar seguimiento o bien se le va a dar un plazo mayor de pago, se tiene que analizar esto para presentar una información financiera correcta.

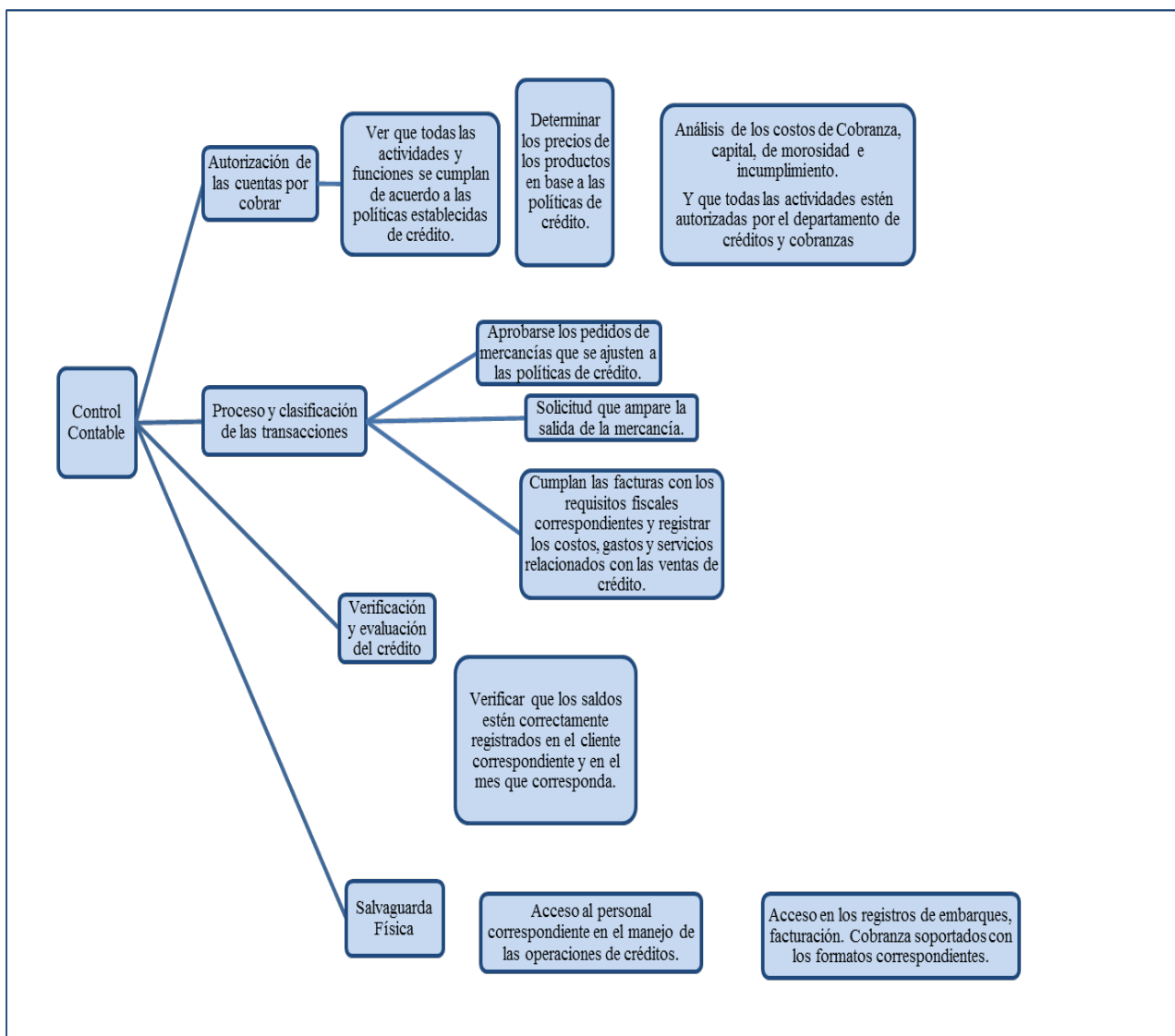
SALVAGUARDA FISICA.

15.- Las personas que tengan acceso al manejo de las cuentas por cobrar desde el momento en que se otorga un crédito hasta su cobro debe ser de acuerdo con las políticas establecidas por el departamento de créditos y cobranzas serán los únicos responsables que dichas cuentas por

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR”

cobrar se conviertan en efectivo y el contador será el responsable de registrar cada una de las operaciones.

16.- El acceso a los registros de embarques, facturación, cobranza y cuentas por cobrar deben de estar soportadas con formatos, notas de salida, así como al acceso de los lugares y los procedimientos mismos deben de estar de acuerdo con las políticas establecidas por la administración. Como sabemos las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, o servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas por cobrar son activos que generalmente se convierten en efectivo en un periodo de 30 a 60 días. Por lo tanto aparecen en el Balance General inmediatamente después del efectivo y las inversiones de corto plazo.



4.2. REGLAS DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Clasificación:

1.- De acuerdo a su disponibilidad.

a) A corto plazo: Son aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor a un año posterior a la fecha del balance, con excepción de aquellos casos en que el ciclo normal de operaciones exceda de ese periodo, debiendo, en este caso hacerse una revelación correspondiente en el cuerpo del Balance General o en una nota a los estados financieros.

Estas cuentas se deben presentar en el Balance General como activo circulante inmediatamente después del efectivo y de las inversiones en valores negociables.

b) A largo plazo: En las cuentas de largo plazo son aquellas que pueden ser disponible después de un periodo superior a un año, no pueden presentarse dentro del activo circulante, deberán presentarse fuera del activo circulante.

2.- De acuerdo a su origen.

a) A cargo de clientes: Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma. En el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aun cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de la operación de la entidad.

b) A cargo de otros deudores: En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia. Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a accionistas y funcionarios, empleados, reclamaciones de activo fijo, impuestos pagados en exceso, y si los montos involucrados no son de importancia pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar.

Los saldos acreedores en las cuentas por cobrar, deben reclasificarse como cuentas por pagar, si su importancia lo amerita.

Los intereses devengados, los costos y gastos incurridos, reembolsables, que deriven de las operaciones que dieron origen a cuentas por cobrar, se deben considerar como parte de las mismas. Los intereses por cobrar no devengados que hayan sido incluidos formando parte de las cuentas por cobrar, deben presentarse deduciéndose del saldo de la cuenta en que fueron cargados.

4.3. CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

4.3.1. Relación de clientes.

Cada mes se debe preparar **una relación de clientes**. Este total debe coincidir con el saldo de la cuenta de control “Clientes”. La relación de clientes preparada con la información tomada del mayor auxiliar de clientes que muestra que es la misma cantidad que aparece como el saldo de la cuenta de control “Clientes” en el mayor general.

4.3.1.1. Mayor auxiliar de clientes, cuentas de control.

El saldo de cuentas por cobrar representaba el importe total que todos los clientes debían a una compañía. Esta información solo se lograba revisando cada asiento individual, o bien, las facturas. Para proporcionar esta información se lleva un registro individual para cada cliente. Estos registros de las cuentas auxiliares de clientes se clasifican en orden alfabético en un mayor llamado **mayor auxiliar de cuentas por cobrar o mayor auxiliar de clientes**.

La cuenta de clientes del mayor general, se conoce como **cuenta de control**. Esta cuenta de control contiene el total o saldo de todas las cuentas individuales saldo de las cuentas de cada uno de los clientes.

4.3.2. Registro de clientes.

Cuando se recibe el pedido de un cliente, la venta tiene que ser aprobada por el departamento de crédito antes de surtirse. Después que ha sido aprobado y se ha enviado la mercancía al cliente, se prepara una factura de venta.

Una copia de la factura se utiliza como fuente de información para hacer el cargo al cliente y registrar la venta en los registros contables. Sin embargo, cuando se venden mercancías o servicios, generalmente se abre una cuenta a nombre del cliente.

Siempre que el cliente devuelve mercancías, se acredita a “Clientes”. Por ejemplo, suponga que el 1 de febrero, A. Arizmendi compro a la compañía Colombia, S.A, mercancía a crédito en \$10 000.00 más IVA.

El 4 de febrero Arizmendi devolvió mercancías y se emitió una nota de crédito por \$4000.00 más I.V.A; a continuación se muestran los asientos necesarios:

1 de Febrero		Debe	Haber
	Clientes..... (A. Arizmendi)	\$11,600.00	
	I.V.A por pagar.....		\$1,600.00
	Ventas.....		\$10,000.00

Ventas de mercancías a crédito.

4 de Febrero		Debe	Haber
	Devoluciones y bonificaciones sobre venta.....	\$4000.00	
	I.V.A por pagar.....	\$640.00	
	Clientes..... (A. Arizmendi)		\$4,640.00

Nota de crédito emitida por la mercancía devuelta.

Cuando se recibe el pago dentro del periodo de descuento, se acredita “Clientes” y se hace un cargo a “Bancos” y a “Descuentos sobre ventas”.

Si Arizmendi paga la cuenta dentro del periodo de descuento y este es del % 2, el asiento será:

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”

	Debe	Haber
Bancos.....	\$6820.80	
Descuentos sobre ventas.....	\$120.00	
I.V.A por pagar.....	\$19.20	
Clientes..... (A. Arizmendi)		\$6960.00

Recibido el pago de la cuenta, menos el 2% de descuento por pronto pago.

4.3.2.1. Devoluciones de mercancía y bonificaciones.

Los ingresos provenientes de una venta se reconocen en el punto en que se efectuó, pero más tarde el cliente decide devolver la mercancía. Quizá no le gustó el color, el tamaño, el estilo o la calidad, o bien, simplemente cambio de opinión.

El proveedor (vendedor) conoce esto como *devoluciones sobre ventas*; el cliente lo llama devoluciones sobre compras. Algunas veces, el cliente no devuelve la mercancía, sino que exige una reducción del precio de venta (el precio original acordado previamente).

Por ejemplo, un cliente se queja de haber encontrado raspaduras en un electrodoméstico, entonces a menudo se resuelve este tipo de quejas otorgando una *bonificación sobre ventas* (o bonificaciones sobre compras desde el punto de vista del cliente), que en esencia, es una reducción del precio original.

Por supuesto, las devoluciones y las bonificaciones sobre ventas influirán en las *ventas netas*, pero no en las ventas brutas.

Las *ventas brutas* son iguales a los ingresos iniciales o las entradas de efectivo basadas en el precio de venta; debe restárseles el *importe de las devoluciones y bonificaciones sobre ventas* para obtener ventas netas.

Pero, en lugar de reducir directamente de los ingresos (ventas), se toma una cuenta complementaria: devoluciones y bonificaciones sobre ventas, otra razón por la que los administradores usan cuentas independientes es porque las devoluciones ocurren después de las ventas y, de esta manera, con un control individual, no necesitan revisar y modificar los

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR”

asientos originales de la venta, lo cual sería un proceso engorroso y poco confiable. (Horngren, Sunden, Elliott, 2000).

Ejemplo: Una tienda comercial ti

ene \$900,000 por ventas brutas a crédito y \$80,000 por concepto de devoluciones y bonificaciones.

He aquí el análisis de esas operaciones:

A	=	P	+	CC
Ventas a crédito en cuenta abierta		+ 900,000 aumento en cuentas por cobrar		+ 900,000 aumento de ventas
Devoluciones y Bonificaciones		- 80,000 disminución de las cuentas por cobrar		-80,000 aumento de devoluciones. y bonificaciones

EL ESTADO DE RESULTADOS COMENZARÍA ASÍ:	
VENTAS TOTALES.....	\$ 900,000.00
(-) DEVOLUCIONES Y BONIFICACIONES SOBRE VENTA.....	<u>80,000.00</u>
(=) VENTAS NETAS.....	<u>\$ 820,000.00</u>

4.4. PRESENTACIÓN EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.

El término “Clientes” solo se usa cuando se trata de importes adeudados por producto de la venta de mercancías o servicios por clientes y estas partidas por cobrar se clasifican como un activo circulante en el estado de situación financiera.

Los importes por cobrar correspondientes a préstamos a funcionarios de la compañía, anticipos a empleados, documentos recibidos y los intereses acumulados sobre los documentos por cobrar también se consideran como activo circulante, si se van a cobrar dentro de un año o menos.

Enseguida se muestra la presentación de las partidas por cobrar bajo el rubro de “Activo circulante” en el estado de situación financiera o balance general:

ACTIVO CIRCULANTE

Clientes

Préstamos por cobrar/funcionarios

Anticipos a empleados

Documentos por cobrar

Intereses por cobrar

Las partidas por cobrar a largo plazo que no se cobraran en el transcurso de un año (o menos), se muestran en la forma siguiente en la sección “Otros activos” del balance general:

OTROS ACTIVOS

Documentos por cobrar/largo plazo

Préstamos por cobrar/funcionario

4.5. AJUSTES POR CUENTAS INCOBRABLES.

Cuentas incobrables.

Es normal que un negocio que vende mercancías y servicios a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican bajo el nombre de **gasto por cuentas incobrables**, en la sección “Gastos de operación/gastos de venta” del estado de resultados. El monto de gasto por cuentas incobrables que resulte variara de acuerdo con las políticas generales de crédito de la empresa.

Por lo general es difícil determinar cuáles serán los clientes que no pagaran sus cuentas. Por lo tanto, si se desea que el importe que aparece en el estado de situación financiera sea correcto, es necesario obtener una estimación de las cuentas que con el tiempo se volverán incobrables.

Cuando se registra el asiento de ajuste para reconocer las perdidas por cuentas malas del periodo, se usa una estimación de cuentas incobrables.

Este asiento de ajuste consiste de un cargo a gasto por cuentas incobrables y un abono a una cuenta compensatoria de activo llamada “Estimación por cuentas incobrables”.

Esta 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 ningún cliente en particular, es una contra cuenta de la cuenta de clientes que al ser disminuida presentara un saldo neto real de lo que se espera cobrar.

Suponiendo que quiere crear una provisión o una estimación por cuentas incobrables por \$10 000.00, la forma de diario convencional para dicho asiento es:

Gastos por cuentas incobrables.....	\$10,000.000	
Estimación por cuentas incobrables.....		\$10,000.00

Provisión de cuentas dudosas para el periodo.

Por lo general, la cuenta estimación por cuentas incobrables tiene saldo acreedor.

4.6. MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DE LAS CUENTAS DE COBRO DUDOSO.

a) Método Global: Este se aplica en las empresas donde el número de clientes es numeroso y resulta poco práctico analizar cada cuenta individual.

Para emplear este procedimiento es indispensable establecer dos conceptos:

1.- La base sobre la que debe actuar la experiencia que se ha obtenido en periodos contables anteriores por cuentas incobrables.

2.- La determinación del tanto por ciento aplicable a la base elegida.

Con relación la base de elegir, estos conceptos gozan de aceptación, cada uno de ellos con sus argumentos a favor y en contra:

- a) Un porcentaje de las ventas a crédito.
- b) Un porcentaje de las ventas totales.

Un ejemplo. Para registrar estas cuentas se efectúa lo siguiente:

Saldo de clientes = \$630,000.00

Cuentas incobrable = \$11,500.00

Se determina el porcentaje de cobro dudoso:

Cuentas incobrables = $\$1,150,000.00 / \$630,000.00 = 1.82\%$

Saldo de clientes: \$63,000.00

Por lo tanto la cantidad considerada como de cobro dudoso se determina multiplicando el saldo de las cuentas por cobrar del ejercicio de 2012, fue de \$33, 500,000.00 por el porcentaje determinado como de cobro dudoso o incobrable de 1.82%.

Estimación = $\$33,500,000.00 \times 1.82\% = \$609,700.00$

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”

El asiento de ajuste será:

Gastos de Administración..... (estimación de cuentas dudosas)	\$609,700.00	
Estimación por cuentas incobrables..... (estimación para cuentas de cobro dudoso de clientes)		\$609,700.00

Registro de las cuentas de cobro dudoso de cuentas por cobrar a clientes.

En el estado de resultados, esta estimación forma parte de los gastos de operación, por lo que disminuye a la utilidad bruta.

En el balance general, por tratarse de una cuenta complementaria de activo, de naturaleza acreedora, se mostrara disminuyendo el saldo de la cuenta de mayor de clientes.

Cuando se demuestra que una cuenta es prácticamente incobrable, se produce a su cancelación. Por una parte el asiento de cargo se tiene que hacer en cuenta de estimación para cuentas de cobro dudoso de clientes y no a la cuenta de gastos del periodo en que se determina la incobrabilidad de una cuenta y su cancelación. Por otro lado el abono se debe hacer a la cuenta mayor de clientes y afecta al registro auxiliar del cliente particular, reduciéndolo a cero.

b) Método Analítico: También llamado de clasificación de cuentas por antigüedad del saldo; este método consiste en el estudio de cada cuenta de clientes para determinar a solvencia de sus saldos.

Es práctico y posible aplicarlo en las empresas con un número reducido de clientes y cuya importancia relativa representa cierta consideración en el balance.

Para llevar a cabo este estudio se acostumbra establecer la antigüedad de los saldos de cada cliente, que se logra con la integración de un estado que contiene:

- a) Nombre de la entidad.

- b) Mención de tratarse de un análisis de saldos de clientes con base en su antigüedad.
- c) Fecha.
- d) Columnas tabulares que contienen: número progresivo o número de la cuenta, nombre del cliente, importe del saldo, y columnas para las siguientes indicaciones:

A menos de 30 días, de 30 a 60 días, de 61 a 90 días, de 91 a 120 días, observaciones: Los elementos de la primera columna son sencillos. La descomposición del saldo se realiza recorriendo en sentido inverso la tarjeta de la cuenta de clientes (de abajo hacia arriba) hasta encontrar la fecha del último cargo hecho al cliente y que regularmente representa ventas.

Se relaciona esta fecha para determinar en que la columna se registrara el importe, a continuación se relaciona el importe de ese cargo, habrá terminado la clasificación, si no es así se continua examinando los cargos anteriores, siempre en sentido inverso, hasta integrar la cantidad del importe del saldo.

Después de vaciar todos los saldos de clientes a este estado, obteniéndose las sumas para comprobar si el total de clientes coincide con el saldo de la cuenta colectiva o de control del mayor y si las columnas de clasificación coinciden con el saldo de la cuenta colectiva y con del total.

Después de formular el estado de análisis de saldos por antigüedad, las cuentas de clientes se someten a dos consideraciones para determinar su solvencia o capacidad de pago.

- Antigüedad de saldo.
- Tendencia de la cuenta.

4.7. MÉTODOS PARA CALCULAR CUENTAS INCOBRABLES.

1) Cancelación directa:

Cuando es evidente que una cuenta es incobrable, utilizan el **método de cancelación directa**. Por tanto, se hace un cargo a la cuenta “Gastos por cuentas incobrables” y se abona a “Clientes” por el importe adeudado.

De acuerdo con este método las pérdidas en cuentas incobrables se deben registrar como un gasto en el periodo en que se canceló la cuenta y no cuando se hizo la venta. Puede traer como resultado que los activos en el estado de situación financiera aparezcan con más valor del real y la utilidad también puede resultar exagerada en el estado de resultados, si no se ha tenido la precaución de ajustar, de acuerdo con las pérdidas estimadas que se espera se producirán por cuentas incobrables.

a) Cancelación de cuentas de clientes.

Cuando la cuenta de un cliente se vuelve incobrable debe eliminarse de los registros contables. Para registrar la cancelación se hace un cargo a la “Estimación por cuentas incobrables” y se abona a “Clientes”, siempre y cuando se haya hecho por la estimación previamente.

El asiento de diario para registrar la cancelación, si anteriormente se había hecho la estimación, sería:

Estimación por cuentas incobrables.....	\$5 000.00	
Clientes.....		\$5 000.00

Cancelación de esta cuenta por ser incobrable debido a quiebra.

4.8. REAPERTURA DE CUENTAS DE CLIENTES.

En algunos casos, en una fecha posterior puede cobrarse en forma total o parcial una cuenta que se había cancelado por incobrable. Cuando se recibe el pago se debe invertir el asiento de cancelación, volviendo a llevar la cuenta a los registros para poder hacer asientos en la cuenta del cliente. Una vez registrado el asiento de inversión y el cobro recibido a cuenta, los libros mostrarán que la cuenta fue cancelada y recuperada más tarde.

En el caso de que el cliente haga una compra a crédito en el futuro, toda la información necesaria para aprobar o rechazar su pedido se encontrara en los registros.

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”

Como ejemplo, suponga que la cuenta de empresa, S.A., de \$5 000.00, fue cancelada por incobrable el 1 de marzo:

1 de Marzo		Debe	Haber
	Estimación por cuentas incobrables.....	\$5,000.00	
	Cientes..... (Cía. Del Estudiante, S.A)		\$5,000.00

Cancelación de la cuenta por incobrable.

El 1 de noviembre se recibió un cheque de dicha compañía por \$4 000.00 como pago parcial de su cuenta atrasada.

La operación para registrar esta información se hará mediante los dos asientos siguientes:

1 Noviembre		Debe	Haber
	Cientes..... (Cía. Del Estudiante, S.A)	\$4,000.00	
	Estimación por cuentas incobrables.....		\$4,000.00

Para reabrir con \$4 000.00 la cuenta cancelada por \$5 000.00

	Debe	Haber
Bancos.....	\$4,000.00	
Cientes..... (Cía. De Estudiante, S.A.)		\$4,000.00

Efectivo recibido a cuenta.

4.9. DOCUMENTOS POR COBRAR.

Cuando el prestatario recibe el dinero, firma una promesa por escrito de que pague al prestamista en una fecha futura el monto del préstamo más los intereses. Esta promesa por escrito firmada por el prestatario se llama pagare.

El interés que se recibe de un cliente cuando efectúa el pago del documento, se acredita a “Ingreso por interés”; el interés pagado sobre un documento dado a un acreedor se carga a la cuenta “Gastos de intereses”.

Por ejemplo, suponga que el 1 de enero de 2012, la compañía Z recibió de un cliente un documento por valor de \$473 000.00, con un interés del 34% anual.

Al vencimiento del documento, es decir, después de transcurrido un año de plazo, el cliente pago su deuda y la compañía Z registrara:

	Debe	Haber
Bancos.....	\$633,820.00	
Documentos por cobrar.....		\$473,000.00
Ingreso por intereses.....		\$160,820.00

Cobro de un documento con un 34% de interés.

4.9.1. Pagare.

El pagare es una promesa escrita que hace una persona a otra de pagar cierta cantidad de dinero, es una fecha determinada. Es una forma generalizada y económica de obtener dinero prestado o crédito en la compra de mercancías, por cortos periodos. Lo firma el suscriptor y se hace pagadero a una persona específica o al portador.

El documento tiene que ser firmado por el prestatario, a quien se conoce suscriptor del pagare. Dicho documento debe señalar la ciudad, el estado, la fecha en que se extiende, el tiempo en que vence y la tasa de interés. Para que el pagare sea negociable (que pueda transferirse, en forma legal, de una persona a otra), debe estar extendido a la orden de la persona que presta el dinero, a quien se le conoce como beneficiario o portador, que es cualquiera que tenga a su nombre el pagare.

4.9.2. Cálculo de intereses.

Al costo de tomar dinero prestado se llama interés, que se presenta en el pagare en forma de un porcentaje. Las leyes exigen que el prestamista señale la tasa de interés anual explícitamente en el documento. El factor clave para determinar el verdadero costo del interés es la tasa, no el importe de dinero pagado como interés.

Cuanto más baja sea la tasa menor será el costo real de tomar dinero prestado.

La fórmula para calcular el importe del interés que se adeuda en un pagare es:

Principal	X	Tasa	X	Tiempo	=	Interés
P	x	i	x	t	=	I

Principal (p) es el importe del efectivo tomado como préstamo o valor nominal del préstamo. La persona o grupo que recibe el dinero se llama prestatario o deudor. La persona o grupo que presta el dinero se conoce como prestamista o acreedor.

Tasa (i) es el interés, expresado en términos de un porcentaje, que se aplica al monto del dinero recibido como préstamo, o sea, al principal.

Tiempo (t) es el número de días o meses que transcurrirán hasta el vencimiento del préstamo. Es importante para poder determinar la suma de intereses adeudados.

Cuando se menciona una tasa de interés, se supone que la misma se refiere a un periodo de un año; es decir, anual. Para mayor facilidad el año o periodo anual se considera de 360 días o 12 meses de treinta días cada uno.

Por ejemplo, un pagare de \$100 000.00 al 60% sin que se mencione un periodo específico, se entiende que el 60% es por un año, o sea \$60 000.00 (\$100 000.00 x 0.60). Si la tasa de interés que se menciona corresponde a un periodo menor de un año, se indica señalando que el interés es del 5% mensual, del 15% trimestral o al 30% semestral, etcétera.

El interés simple es el costo de tomar dinero prestado, a una tasa determinada por un periodo específico.

La fórmula: principal x tasa x tiempo se usa en los siguientes ejemplos para determinar el interés:

Ejemplo 1.

Préstamo de \$100 000.00 al 60% anual, con plazo de un año.

$\$100\,000.00 \times 0.60 = \$60\,000.00$ de interés por un año.

Puesto que no se especificó tiempo, se supone que la tasa de interés es por un año.

Ejemplo 2.

Préstamo de \$100 000.00 por seis meses al 60% anual.

$$\$100\,000.00 \times 0.60 \times \frac{180 \text{ días } (30 \text{ días } \times 6 \text{ meses})}{360 \text{ días } (30 \text{ días } \times 12 \text{ meses})}$$

= \$30 000.00 de interés.

Ejemplo 3

Préstamo de \$100 000.00 al 60% anual, con plazo de un mes.

$$\$100\,000.00 \times 0.60 \times \frac{30 \text{ días } (30 \text{ días } \times 1 \text{ mes})}{360 \text{ días}}$$

= \$5 000.00 de interés.

Ejemplo 4.

Préstamo de \$50 000.00 al 80% por tres años (documentos por pagar a largo plazo; otros activos):

$$= \$50\,000.00 \times 0.80$$

$$= \$40\,000.00 \text{ interés en un año } \times 3 \text{ años}$$

$$= \$120\,000.00 \text{ de interés.}$$

4.9.3. Fecha de vencimiento del documento.

La **fecha de vencimiento** es el último día del periodo que aparece en el pagare, en el cual vencen el capital y el interés.

Cuando el pagare está extendido por un número de días específico, la fecha de vencimiento se determina de acuerdo con el número de días exacto que tiene el mes.

a) Valor al vencimiento.

El **valor al vencimiento** es el capital o suma que se tomó prestada más el interés adeudado en la fecha de vencimiento del pagare.

A continuación se presenta el valor al vencimiento del pagare de Ema Ransom.

$$\$100\,000.00 \times 0.60 \times \frac{60 \text{ días}}{360 \text{ días}} = \$10,000.00 \text{ de intereses}$$

$$\$100,000.00 \text{ de capital} + \$10,000.00 \text{ de intereses} = \text{valor al vencimiento } \$110,000$$

4.9.4. Registro de los pagarés.

En algunas ocasiones un cliente puede encontrarse ante la imposibilidad de pagar una cuenta y pide que se le amplié el plazo de pago, ofreciendo liquidar su cuenta con un pagare al vendedor. En el ejemplo que se presenta a continuación se muestra la contabilización de la aceptación de un documento, en pago de una cuenta:

El 25 de marzo de 2012 Mueblería La Estrella, S.A vendió mercancías por la cantidad de \$46 00.00 incluyendo IVA a Reyes Hermanos, S.A. bajo condiciones 2/10, n/30. El 22 de abril Reyes Hermanos, S.A. notifico que no le sería posible hacer el pago dentro de los 30 días, ofreciendo entregar un pagare al 70% por 60 días y con fecha de 25 de abril de 2012 para saldar la cuenta. Mueblería La Estrella, S.A. acepto el documento para que fuera cubierto en la fecha de su vencimiento.

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”

A continuación se presentan los asientos de diario hechos en los libros del vendedor.

Observe que en los libros de Mueblería La Estrella, S.A., ósea el beneficiario, el pagare se registra como documentos por cobrar, los que se clasifican como activo circulante en el estado de situación financiera.

Mueblería La Estrella, S.A (vendedor)

Marzo 25		Debe	Haber
	Clientes..... (Reyes, Hermanos)	\$46,400.00	
	I.V.A por pagar.....		\$6,400.00
	Ventas.....		\$40,000.00

Ventas de mercancía con condiciones 2/10, n/30.

Abril 25		Debe	Haber
	Documentos por cobrar.....	\$46,400.00	
	Clientes.....		\$46,400.00

Reyes Hermanos, S.A. aceptación de un pagare al 70% por 60 días, con fecha 25 abril, en pago de su cuenta.

Jun.24		Debe	Haber
	Bancos.....	\$51,813.34	
	Documentos por cobrar.....		\$46,400.00
	Ingresos por intereses.....		\$5,413.34

Reyes Hermanos, S.A. pago su documento vencido hoy.

$$* \$46\,400.00 \times 0.70\% \times \frac{60 \text{ días}}{360 \text{ días}} = \$5\,413.34 \text{ intereses}$$

Suponga que el 24 de junio (fecha de vencimiento) Reyes Hermanos, S.A. no puede pagar el documento. Si el suscriptor no paga el documento en la fecha de vencimiento, se le considera

un documento rechazado o no pagado y debe retirarse de los registros. Si un documento no es pagado a su vencimiento, deja de ser negociable.

Sin embargo, Reyes Hermanos, S.A. (el cliente), no queda eximido de su responsabilidad por el hecho de no haber cubierto su pagare.

Por tanto, el importe del documento más los intereses se pueden protestar para hacer efectivo el pago por la vía legal y como tal se deben registrar o en su caso, cancelar el documento y reconocer la pérdida cuando no exista estimación por incobrables. (Guajardo, 2000).

4.10. VENTAS CON TARJETA DE CRÉDITO.

Las ventas con tarjetas son muy comunes, los clientes presentan su tarjeta de Crédito para sus compras. La empresa de la tarjeta de crédito después le paga al vendedor el monto de la transacción y le factura al cliente, quien paga a la compañía de la tarjeta de crédito.

Las tarjetas de crédito le ofrecen al cliente la comodidad de comprar sin tener que pagar de inmediato en efectivo.

El cliente de una tarjeta de crédito (Banamex, Bancomer, Hsbc, Santader, etc), recibe el estado de cuenta mensual que detalla cada una de las operaciones, entonces el cliente puede emitir un solo cheque para cubrir todas las compras del mes con la tarjeta de crédito.

Las tarjetas de crédito le ofrecen la oportunidad de hacer realizar sus compras sin tener que pagar inmediatamente, por lo que los detallistas también se benefician de las ventas con tarjetas de crédito, puesto que no tienen que verificar la calificación crediticia del cliente; pues la compañía emisora de la tarjeta (Banamex, Bancomer, etcétera) ya lo ha hecho.

4.10.1. Registro de Transacciones en las Tarjetas de Crédito.

Los descuentos por pronto pago también ocurren en las empresas que aceptan tarjetas a crédito (Banamex, Bancomer, Hsbc, Santander, etc), las empresas aceptan por tres razones fundamentales:

- 1.- Atraer clientes a crédito que, de lo contrario, harían sus compras en otras empresas.
- 2.- Obtener efectivo inmediatamente, sin esperar a que los clientes paguen más tarde.
- 3.- Ahorrarse el costo de llevar un control de muchas cuentas de clientes.

El gerente del departamento de cobranza tendría que depositar diariamente los comprobantes en los bancos (como si fuera efectivo). Pero es un servicio que cuesta dinero (como cargos por servicio sobre las ventas a crédito) y debe incluirse en los cálculos al determinar el ingreso neto por las ventas. (Horngren Sunden, Elliott 2000).

Un ejemplo sería que por cada venta a crédito mediante el uso de la tarjeta de crédito y se nos cobra un cargo por el servicio sobre las ventas a crédito con una tasa de interés del 3% las ventas a crédito por \$10,000.00 generan un efectivo solo \$10,000.00 x 0.03) o sea, \$10,000.00-\$300.00, es decir \$9,700.00.

El monto de \$300.00 puede tabularse por separado para facilitar el control administrativo:

A	=	P	+	CC	
Ventas con tarjeta de visa				+ 10,000	
				[Aumento de ventas]	
[+ 9700 aumento de efectivo]	=			- 300	
				[Aumento de descuento x pronto pago con tarjetas de crédito bancarias]	

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”

Esta operación se registra en el asiento contable de la siguiente manera:

	Debe	Haber
Banco (Efectivo).....	\$9,700.00	
Descuentos por pronto pago..... (con tarjeta de crédito bancaria)	\$300.00	
Ventas.....		\$10,000.00

4.11. INFORMES MENSUALES.

El departamento de cobranza deberá interpretar los resultados de las operaciones mensuales efectuadas en dicho departamento tomando en cuenta los parámetros generales administrativos, se lleva el control de clientes mediante hojas tabulares y computadoras, según la importancia de la empresa. Los resultados de este control deben informarse mensualmente.

Cada mes, el ejecutivo de cobranza enviara a la dirección los informes: a) informe de las operaciones realizadas; b) Estado de antigüedad de los saldos; c) Causas de la morosidad, y d) Información por cliente.

La interpretación del informe en la siguiente:

- a) **Ventas totales:** es ver si se cumplen con las cantidades presupuestales señaladas como metas y que corresponden a las ventas a contado y crédito.

Además, debe verse si la proporción es adecuada y está dentro de los límites de aceptación. La tendencia, si es positiva, indica la cantidad en que se incrementan las ventas por mes, y si es negativa, la cantidad normalizada que disminuye cada mes desde el principio del periodo.

- b) **Ventas a crédito:** Es aplicable el mismo estudio.

- c) **Ventas presupuestales,** por lo que nos permite conocer que tanto incrementaron nuestras ventas debido al otorgamiento de los créditos.

- d) **Cobranza acumulada:** También son importantes los niveles de los resultados en relación con la meta programada. En todos los casos hay que observar si la cantidad cobrada está dentro de los límites de aceptación presupuestal.
- e) **Eficacia departamental:** Es importante observar el nivel de eficacia y su tendencia. La eficacia representa la proporción cobrada acumulada y la cantidad que se debe cobrar según las ventas reales. La tendencia se refiere al incremento en la eficacia si este aumenta por mes es buena. Si el porcentaje de las cuentas por cobrar es alto en relación con las ventas a crédito, el nivel de este indicador de eficacia es siempre bajo, debido a que gran parte de las cuentas por cobrar no se encuentra vencida y, por lo tanto, no podrá cobrarse hasta su vencimiento.

Si se dese un indicador de eficacia más cercano a la realidad, deberá medirse la cobranza en relación con el importe presupuestado. En la mayoría de los casos no será fácil determinar la base de la eficacia, así que la dirección deberá enfocar su atención perfectamente en la tendencia y menos en el nivel de la misma.

- f) **Importancia de la cobranza:** En ocasiones se requiere conocer proporción de la cobranza y las ventas totales; de esta manera, se mide la importancia de la cobranza.
- g) **Ingreso probable:** Es el pronóstico de la cobranza tomando como información lo realmente cobrado en meses anteriores. Debe compararse esta cantidad con la presupuestada y ambas serán medidas comparativas para las cantidades que se cobren realmente.
- h) **Cartera:** Debe examinarse las variaciones de la cartera total y por grupos de antigüedad, así como el porcentaje en relación con las cuentas por cobrar.
- i) **Días de demora (total media).** El total representa el tiempo improductivo, en general. Los días de demora media son un indicador que señala en promedio cuanto tiempo se han retrasado en sus pagos los clientes. Cualquiera que sea la cantidad indica, debe preocuparse que este acompañada por una tendencia negativa, lo cual significaría que esta deficiencia disminuye. (Montaño, 2003).

4.12. LA AUTOMATIZACIÓN Y LA OFICINA DE CRÉDITOS.

Cupelli (1980) nos nombra que los adelantos producidos por la técnica a partir de la aparición de los equipos de registro unitario y posteriormente las computadoras, permiten efectuar una sistematización de datos que planeados y llevados a cabo con eficiencia brindan al Departamento de Créditos y Cobranza una rápida y segura información.

Los estados de clientes necesarios para aprobar pedidos, los balances de deudores, tanto analíticos como la discriminación de cuenta por antigüedad, que un centro de Procesamiento de datos puede brindar, y cualquier otra información requerida, sólo depende de una eficiente programación, eliminando el tiempo, a veces prolongado, que demandaría realizarlo por medios manuales, semimecánicos o mecánicos.

La aplicación de cada uno de ellos depende de la magnitud de la empresa ya que fuera inconcebible, dado su elevado costo y escaso rendimiento, pretender llevar el movimiento de clientes por medio de un computador si el número de cuentas se realizaran operaciones de gran volumen o fuera muy bajo.

El funcionamiento del sistema puede encontrarse en publicaciones especializadas.

Lo que es realmente de interés para el propósito de este trabajo son los resultados que pueden obtenerse.

Los registros mínimos que deberán efectuarse son:

- Apertura de cuentas de clientes.
- Registro de operaciones.
- Proporcionar medio para aprobación de los pedidos.
- Preparación periódica de Balances de Comprobación.
- Informaciones especiales del Departamento de Créditos y Cobranzas y otros departamentos.

Una vez acordado el crédito se le comunican los datos del cliente, monto y condiciones al Centro Procesador, a fin de que confeccione la tarjeta maestra, enviándola al archivo correspondiente.

Cuando se envían los pedidos al Departamento de Créditos para su análisis diario se acompaña un Estado de Movimientos de cada cuenta, confeccionado en base a estas fichas, lo que permite al analista apreciar la posibilidad de aprobación o rechazo de los mismos sin necesidad de confeccionar previamente un estado de la situación de cada uno de ellos, sino que sólo lo hace con los que no se hallan en las debidas condiciones.

CAPÍTULO V

CONTROL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

En el Capítulo cinco se enfoca en la parte del “Control Administrativo y financiero de las cuentas por cobrar”, la función del ejecutivo de crédito y cobranza, el departamento de crédito y cobranza, política de crédito, estándares de crédito a través del sistema de las 5 “Cs”, condiciones del crédito como son los términos de crédito, técnicas de calificación para la selección del crédito, métodos de evaluación del riesgo de crédito, método de las ocho “Cs”, método de capacidad financiera, método de plazo medio de cobros, métodos de supervisión de crédito, las políticas de cobranza en relación al control administrativo, etapas en el procedimiento de cobranza y técnicas aplicadas a cada uno de ellas, y por último el departamento de Crédito y Cobranza como un sistema de Control Interno.

5.1. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO.

Villaseñor (1989) nos mencionan que es importancia al otorgar crédito, considerar el aspecto de cobranza, y aun utilizar alguna de las técnicas de cobranza al mismo tiempo de tramitar un pedido.

Una persona dedicada a la sola función de aprobar los créditos y recuperar las cuentas tiende a convertirse en un especialista, y estando debidamente adiestrado en las técnicas de una buena organización de cobranza, se convierte en la persona mejor calificada de la organización para desempeñar la tarea.

Montaño (2003) nos menciona que la estructura, política y procedimientos del departamento de crédito dependen del objetivo seleccionado por la dirección de la empresa en función de sus propias estrategias.

Existen cuatro objetivos básicos del departamento de crédito que depende del grado de tolerancia que vaya a aceptar la dirección:

1.- Lograr el mayor volumen de ventas: Se espera que el aumento en los gastos de la cobranza y en las pérdidas por cuentas malas se vea contrarrestado con el incremento esperado en la utilidad de las ventas a crédito. Este objetivo obliga a la empresa ser generosos con el crédito y en la cobranza.

2.- Buscar la optimización de las ventas, pero controlando la cobranza: Esto se logra con un otorgamiento generoso en el crédito, pero con políticas y procedimientos rígidos en la cobranza.

3.- Tener la más alta seguridad en los clientes con políticas de cobro benignas: En este caso se establece una política rígida de crédito y se ofrece un trato generoso en el cobro.

4.- Maximizar la seguridad financiera de la empresa: Para lograr esto, se deben establecer políticas, procedimientos y controles rígidos tanto en el otorgamiento de crédito como en la cobranza. La empresa se priva de ciertas ventas al dar rigidez a sus presupuestos.

El administrador de una empresa emplea el crédito como un medio para nivelar la rentabilidad con la liquidez. Si se concede mucho crédito, la rentabilidad de la empresa aumentará, porque al incrementarse las ventas, aumentan las utilidades, pero disminuiría la liquidez porque el efectivo se encuentra en manos de los clientes; y al disminuir el crédito, aumenta la liquidez, disminuyen las ventas, y como en consecuencia, la utilidad, por lo tanto debe de haber un buen control en las cuentas por cobrar donde este equilibrado la rentabilidad y liquidez de la empresa.

5.1.1. EJECUTIVO DE CRÉDITO

a) Cualidades del ejecutivo de crédito.

El ejecutivo de crédito debe ser un profesionalista en materia de finanzas de preferencia ya sea un contador o administración de empresas, además debe de contar con ciertas cualidades para poder ser el encargado del departamento de crédito que es tener interés en los puntos de vista que tengan sus empleados, tener facilidad de palabra con las personas en donde se desenvuelve en su trabajo, debe tener cuidado en el análisis de los problemas departamentales, desarrollo de nuevas ideas para resolver nuevos problemas, capacidad para lograr la

cooperación de los subordinados y aplicación literal de las políticas del departamento y tener un amplio conocimiento en finanzas, administración de empresas, computación, contabilidad y economía.

b) Funciones y responsabilidades.

Las funciones y responsabilidades del ejecutivo de crédito son las siguientes: a) Elaborar los programas anuales de trabajo y vigilar que se cumplan las metas, b) Cumplir con el objetivo del departamento y de la empresa dentro de las políticas señaladas por la dirección, c) Fijar las políticas de plazos, límites y descuentos, de acuerdo con la gerencia general, d) Llevar el control del personal y de sus actividades, e) Diseñar formas y reportes, f) Familiarizarse con las cuentas, g) Conocer los negocios de los clientes, y tener información suficiente al abrir cuentas nuevas, h) Medir el grado de riesgo al otorgar el crédito, i) Conocer las condiciones económicas e industriales de su jurisdicción, j) Estimular las ventas, k) Familiarizarse con las funciones de los demás departamentos de su empresa, especialmente con ventas y contabilidad y por último elaborar el manual de organización y procedimientos del departamento de crédito y cobranzas.

5.2. POLÍTICAS DE CRÉDITO.

DEFINICIÓN Y CONCEPTO.

Brigham y Besley (2005) definen a la política de crédito como un conjunto de decisiones que comprende las normas de crédito de una empresa, los términos de crédito de una empresa, los métodos empleados para cobrar las cuentas de crédito y los procedimientos para controlar el crédito.

Villaseñor (1989) nos explica que las políticas de crédito y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones (para la empresa en su conjunto, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito.

Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. Por lo tanto de crédito deben ser flexibles para que puedan modificarse de acuerdo con las operaciones de la empresa y el nivel de la actividad económica.

En la empresa se establecen políticas para cada función específica como: política de venta, de compras, de producción, de crédito y de cobranzas.

Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y con los objetivos departamentales, así como con las directrices que establezcan los miembros del consejo de administración, por esto no se puede generalizar, pero como ejemplo podemos señalar algunas de ellas:

Políticas:	Definiciones:
a)Tiempo	Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes. Puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras de empresa.
b) Plazos.	Es la más importante y una de las primeras políticas que se deben fijar. En la determinación de los plazos máximos y mínimos debe examinarse cuidadosamente lo siguiente, los plazos que den otras empresas similares, la inversión que se requiere en las cuentas por cobrar, los recursos de financiamiento disponibles y el costo de capital, la determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores.
c) Descuentos en determinados artículos.	Estos descuentos se establecen para incrementar las ventas de artículos que tienen poca demanda o que son de menor calidad.
d) Compra	El objetivo de la empresa es siempre poder obtener utilidades, por

mínima.	ende, se debe pensar que en cada operación que se realice se incluya una utilidad. La facturación, el surtido de la mercancía, el manejo de cuentas, representan gastos, por lo cual en muchos casos se establece una cantidad mínima de compra a crédito.
e) Investigaciones de Crédito.	Como una medida de seguridad, se establecerá la política de que todas las solicitudes deben investigarse de acuerdo con un procedimiento aprobado: mediante instituciones o agencias de investigación autorizadas o directamente por la empresa. Es conveniente que en la investigación se confirme el nombre del solicitante con la cédula de registro federal de contribuyentes, y por excepción, con alguna credencial expedida por alguna casa comercial reconocida o con una licencia de manejo o credencial de elector.
f) Intereses moratorio.	Es conveniente establecer una política uniforme. Se tendrá en cuenta lo que hacen los otros negocios que se dedican a vender artículos similares, debido a que en ocasiones acarrearán problemas por conflictos con los clientes. Si la dirección lo estima conveniente, estos intereses moratorios sólo se cargarán en cuenta que han pasado al proceso judicial.
g) Pago anticipado.	La empresa recibe el importe de la mercancía antes de surtirla. Como es una fuente de financiamiento para la empresa, esta hará un descuento al cliente, calculando conforme a un costo de oportunidad.
h) Crédito comercial.	Esta política se establece de acuerdo con la cercanía o lejanía del cliente. Debe determinarse si se otorgan 30, 45 o 60 días para que el cliente pague.
i) Ofertas.	Las ofertas constituyen un precio especial que se da a los artículos por la compra hecha en una temporada en la que tenga poca demanda. Se factura generalmente con el precio de venta normal y se

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR”

	anota el descuento de oferta.
j) Vistas a clientes.	Estas visitas son necesarias, en algunos casos para conocer al cliente, sus sistemas de venta, su exacta ubicación, el trato que da a su clientela, quienes son sus administradores y todo aquello que proporcione un juicio correcto sobre el cliente
k) Crédito inicial.	El crédito inicial se refiere al crédito otorgado en las cuentas nuevas. Se establece con base en los resultados de la investigación y en un porcentaje de capital declarado por el cliente.
l) Bonificaciones.	Las bonificaciones pueden concederse a los clientes, pero siempre en casos excepcionales con la autorización de la gerencia general.
m) Ampliaciones de crédito.	Los aumentos se establecerán de acuerdo con la forma de pago de los clientes. Se definirán los nuevos plazos para los aumentos, así como los porcentajes de crédito que puedan otorgarse.
n) Disminuciones.	El crédito de los clientes se disminuirá proporcionalmente, si éstos no liquidan sus adeudos en forma oportuna o si se tiene conocimiento de que la solvencia económica del cliente ha disminuido.
ñ) Cancelaciones.	El crédito podrá cancelarse a los clientes cuando, después de haberseles disminuido en una o más ocasiones, sigan pagando fuera de los plazos estipulados o por la costumbre de pagar con cheques sin fondos. También debe cancelarse el crédito a los clientes que paguen sus facturas en varios pagos no autorizados, ya que obligan al vendedor a realizar más visitas, con lo cual aumenta el costo de la cobranza. Por supuesto, debe cancelarse también el crédito de los clientes cuyos adeudos hayan sido pasados al departamento jurídico. El crédito se podrá reconsiderar cuando el cliente pague su deudo de

	manera satisfactoria y los informes comerciales también satisfagan ampliamente.
o) Descuento por volumen.	Estos descuentos se establecen para incrementar las ventas. Generalmente representan utilidades mayores en cantidad, aunque se reduce el porcentaje de las mismas en relación con las ventas.
p) Traspasos y cambios de razón social.	El límite del crédito para los nuevos propietarios de una empresa se establecerá de acuerdo con los informes comerciales, como si se tratara de una cuenta nueva. Si el nuevo propietario no acepta absorber el saldo pendiente, se pasará la cuenta al departamento jurídico para realizar su cobro por la vía judicial.

Elaboración propia a partir de (Montaño, 2003).

Gámez, Banda y Tirado (2004) nos establecen que debe de hacerse una evaluación de la flexibilidad de las políticas de crédito y en primer lugar, se debe estimar en valores absolutos el nivel de incremento en las ventas y el incremento en la utilidad. Para determinación de la contribución de las ventas a las utilidades, se multiplica el incremento de las ventas en unidades por el margen de contribución por unidad (contribución de cada unidad que se vende para cubrir los costos fijos y obtener una ganancia y se determina por la diferencia entre el precio de venta unitario y el costo variable por unidad).

En segundo lugar, se determina el costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar. Para ello es necesario calcular la diferencia entre la inversión promedio en las condiciones actuales y en la propuesta, y multiplicarla por el rendimiento requerido de la inversión que está representado por la utilidad máxima que se obtendría en otra inversión posible de igual riesgo. En tercer lugar, se calcula la pérdida marginal en cuentas incobrables que será igual a la diferencia entre el monto de las cuentas incobrables y la propuesta.

5.3. ESTÁNDARES DE CRÉDITO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE LAS 5 “CS”.

CONCEPTO.

Brigham y Houston (2001) mencionan que los estándares de crédito se refieren a la fortaleza financiera y merecimiento de crédito que un cliente debe mostrar a fin de calificar para el crédito. Si un cliente no califica para las condiciones de crédito regulares, aun así podrá comprar en la empresa, pero bajo condiciones más estrictas.

Block y Hirt (2005) nos mencionan que para establecer un estándar de crédito primero la empresa debe determinar la naturaleza del riesgo de crédito sobre la base de los registros de pagos anteriores, la estabilidad financiera, el valor neto actual. Cuando se crea una cuenta por cobrar, se ha extendido un crédito a un cliente, quien se espera que los reembolsos en efectivo sean de acuerdo con los términos comerciales.

Las empresas se refieren algunas veces a las 5 “Cs” del crédito (carácter, capital, capacidad, condiciones y colateral) como una indicación del hecho de si un préstamo se reembolsará a tiempo, en forma extemporánea, o en ninguna fecha del todo.

El carácter se refiere a la calidad moral y ética de cada individuo, el capital es el nivel de recursos financieros que están disponibles para la compañía, la capacidad es la disponibilidad y a la capacidad para sostener el flujo de efectivo de la empresa, las condiciones es la sensibilidad de la utilidad en operación y de los flujos de efectivo, y el colateral re-determinada por los activos de la empresa.

Johnson y Melicher (2002) nos mencionan que mediante la aplicación del análisis del crédito podríamos colocar a los clientes a crédito potenciales en tres grupos básicos, a los que llamaremos alta calidad, buena calidad, y baja calidad.

Los estándares de crédito definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Para decidir sobre la mejor política para los estándares de crédito, el gerente de crédito debe evaluar diferentes cantidades de inversión en las cuentas por cobrar examinando los beneficios marginales los costos marginales asociados con la aceptación del grupo de calidad más baja siguiente.

La fijación de los estándares de crédito requiere de una medición de la calidad del crédito, que se define en términos de la probabilidad de que un cliente no pague. La probabilidad estimada para un cliente dado es, en su mayor parte, un juicio subjetivo. Sin embargo, la evaluación del crédito es una práctica bien establecida, y un buen gerente de crédito puede emitir juicios razonables acerca de la probabilidad de incumplimiento de pago por parte de diferentes clases de clientes.

Administrar un departamento de crédito requiere información rápida, exacta y actualizada. Un informe típico de crédito de negocios incluiría las siguientes piezas de información:

- 1.- Un resumen del balance y del estado de resultados.
- 2.- Un cierto número de razones financieras claves, con información de tendencia.
- 3.- Información obtenida de los proveedores de la empresa acerca de si pagan rápido o con lentitud, o si recientemente han dejado de hacer pagos.
- 4.- Una descripción verbal de la situación física de las operaciones de la empresa.
- 5.- Una descripción verbal del historial de los propietarios de la empresa, incluyendo cualquier bancarrota previa, demandas judiciales, problemas de divorcios.

5.4. CONDICIONES DEL CRÉDITO.

DEFINICIÓN Y CONCEPTO.

Gitman (2003) nos define que las *condiciones de crédito* son el contrato entre el proveedor y el cliente que especifican como se restituirá el crédito. Las condiciones de crédito ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero se debe tener mucho cuidado ya que se pueden ofrecer descuentos que en ocasiones podrían resultar inconvenientes para la empresa.

Gitman (2003) explica que las condiciones regulares de crédito de una empresa están fuertemente influenciadas por el negocio de la empresa. Una empresa desea que sus condiciones regulares de crédito concuerden con las normas de su industria. Si sus

condiciones son más estrictas que la de sus competidores, perderá negocios; si sus condiciones de son menos restrictivas que la de sus competidores atraerá de baja calidad que probablemente no podrían pagar bajo las normas de la industria.

Por lo tanto la empresa debe competir con base a la calidad y el precio de sus bienes y servicios, no de sus condiciones de crédito. Las condiciones regulares de crédito de la empresa deben concordar con las normas de la industria, pero las condiciones individuales del cliente deben reflejar qué tan riesgosos es el cliente.

Brigham y Houston (2001) nos explican que las condiciones de crédito regulares de una empresa, que incluyen el periodo de crédito y el descuento, podrían requerir ventas sobre una base de 2/10, neto 30, para todos los clientes aceptables. Aquí los clientes que paguen en diez días recibirán un descuento de 2% y los demás tendrían que pagar en 30 días. Sus estándares de crédito se aplicarían para determinar cuáles clientes califican para las condiciones de crédito regulares, y la cantidad de crédito disponible para cada cliente.

Finnerty, Douglas y Stowe (2000) nos menciona que también las condiciones de crédito también especifican las pruebas de la existencia de una deuda. Casi todas las ventas a crédito se efectúan bajo un régimen de cuenta abierta, lo que significa que los clientes simplemente compran lo que quieren.

La factura que firman al recibir el embarque es la prueba de que recibieron la mercancía y aceptaron la obligación de pagar. Los proveedores, por lo regular, establecen un límite de crédito para cada cliente, que es el monto máximo en facturas pendientes que un cliente puede tener.

Si las facturas acumuladas llegan al límite de crédito, se niega cualquier crédito adicional hasta que el cliente efectúe algún pago o logre que se incremente su límite de crédito. Los límites de crédito son una forma eficaz de limitar la cantidad que puede perderse por incumplimiento.

1.- Término del crédito.

Los términos de crédito es un convenio que se realiza con el cliente de las condiciones de pago como los descuentos por pronto pago, ya que son condiciones ofrecidas a los clientes, el periodo de crédito que vamos otorgar para pagar por un bien o servicio.

a) Descuento por pronto pago.

Definición y concepto.

Ettinger y Golieb (2004) definen que un descuento es como una deducción del monto nominal de una cuenta cuando es pagada dentro de un periodo específico. El monto o tipo de descuento varía tanto como las condiciones de crédito extendido.

Perdomo (1993) menciona que el descuento por pronto pago son decisiones básicas motivadas por el incentivo de crédito de una empresa, mediante el cual los clientes cubren sus cuentas por un valor menor al precio de venta de la mercancía, si el pago se hace anticipadamente dentro de un cierto número de días, contados a partir del comienzo del periodo de crédito.

b) Periodo del crédito.

Definición y concepto.

El periodo de crédito es la cantidad de tiempo total durante la cual el crédito es prolongado a un cliente para pagar una cuenta.

Van y Wachowicz (1994) menciona que las condiciones de crédito incluyen tanto la duración del periodo de crédito como el descuento, si hay alguno, dado por pronto pago. Las condiciones de una empresa podrían ser expresadas como “2/10, 30 neto” significa que se da un descuento del 2% si la cuenta es pagada dentro de los 10 días a partir de la fecha de la factura. La condición “30 neto” implica que si un descuento no es tomado, el pago completo se tiene que pagar para el día 30 a partir de la factura. Así, el periodo de crédito es de 30 días.

El periodo promedio de cobro para los clientes existentes pasa de un mes a dos meses. El total de las cuentas por cobrar adicionales está compuesto por dos partes: La primera representa las

cuentas por cobrar relacionadas con las mayores ventas. La segunda parte de las cuentas por cobrar adicionales totales representan la mayor lentitud en los cobros relacionados con las ventas originales. Las cuentas por cobrar antiguas se cobran con más lentitud debido a un mayor nivel de cuentas por cobrar.

Gitman (2003) establece en el *periodo de crédito* el número de días después del inicio del periodo de crédito hasta que se vence el pago total de la cuenta, también afectan la rentabilidad de una empresa.

El incremento en la inversión de las cuentas por cobrar resultaría del incremento en las ventas y de pagos generalmente más lentos, en promedio, que son el resultado del periodo de crédito más largo.

El incremento en los gastos de deudas incobrables resulta del hecho de que cuanto más largo es el periodo de crédito, más tiempo tiene una empresa para quebrar, pues sería incapaz de pagar sus deudas.

c) Periodo de descuento por pronto pago.

El administrador financiero puede cambiar el periodo de descuento por pronto pago, que es el número de días después del inicio del periodo de crédito durante el cual se puede aprovechar el descuento por pronto pago.

Si una empresa incrementa 10 días su periodo de descuento por pronto pago, es decir de 2/10 a 30 netos a 2/20 a 30 netos, se esperaría los cambios siguientes:

- 1.- Se incrementaría las ventas.
- 2.-Se reducirían los gastos de deudas incobrables.
- 3.- Disminuiría la ganancia por unidad ya que más personas tomarían el descuento, afectando negativamente a la utilidad.

La dificultad para el administrador financiero está en evaluar qué impacto tendría un incremento en el periodo de descuento por pronto pago sobre la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar.

Es importante evaluar si es o no conveniente para la empresa darlo o aprovecharlo. Desde el punto de vista del vendedor es conveniente estructurar un sistema generalizado de descuento por pronto pago, evaluando el costo actual de financiamiento a clientes y el costo que se tendría al ofrecer descuentos verdaderamente atractivos por el pago anticipado a sus facturas.

Las políticas de ventas y cobranza de las empresas generalmente están estructuradas dando al cliente un plazo máximo de pago o bien, un determinado porcentaje de descuento en caso de que pague la factura en un término menor. Por otro lado, la empresa tiene que evaluar el costo del descuento otorgado, ya que lo que es beneficio para uno es costo para otro. De esta manera, la empresa vendedora tendrá que analizar si le conviene tener un costo elevado al recuperar la cartera, pero con alta liquidez, o bien, mantener su liquidez en niveles inferiores y con mayor rendimiento de sustentas.

5.5. TÉCNICAS DE CALIFICACIÓN PARA LA SELECCIÓN DEL CRÉDITO.

5.5.1. DEFINICIÓN.

La selección del crédito supone la aplicación de técnicas para determinar qué clientes deben recibir el crédito. Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con las normas de crédito, los requisitos mínimos de la empresa para extenderle crédito a un cliente. Con la selección del crédito podremos evitar pérdidas a los inversionistas y accionistas, y se evaluará a través del método de calificación del crédito.

5.5.2. CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO Y SUS MODELOS.

Gitman (2003) nos mencionan que la calificación de crédito es un método de selección de crédito que se utiliza comúnmente con las solicitudes de mucho volumen y poco dinero. La calificación de crédito aplica ponderaciones derivadas estadísticamente a las calificaciones de un solicitante de crédito sobre características financieras y crediticias clave.

El propósito de la calificación de crédito es tomar una decisión de crédito relativamente informada y rápida.

Douglas, Finnerty, Stowe (2000) nos establecen que los **modelos de calificación de crédito** se construyen empleando métodos estadísticos sofisticados para analizar los antecedentes de pago de muchos clientes anteriores.

Tales modelos ofrecen varias ventajas:

- 1.- Permiten al proveedor aceptar los clientes evidentemente buenos y rechazar los clientes evidentemente malos con gran rapidez. El proveedor puede entonces dedicar el costoso talento de evaluación del que dispone al análisis de los casos pocos claros.
- 2.- Permiten a diferentes tramitadores de préstamos aplicar estándares consistentes a todos los solicitantes de crédito, y también permiten cambiar con facilidad dichos estándares.
- 3.- Son “objetivos” y pueden ayudar a la compañía a evitar una predisposición o discriminación.

a) Métodos de evaluación del riesgo de crédito.

Existen varios métodos para evaluar el riesgo de crédito en una empresa, sin embargo, en nuestro medio lo más aplicables son:

- 1.- Método de las ocho “Cs”.
- 2.- Método de capacidad financiera.
- 3.- Método del plazo medio de cobros.
4. Sistema de puntajes de crédito.

1.- Método de las ocho “Cs”.

Procedimiento mediante el cual la gerencia de crédito de una empresa, evalúa, juzga y determina el grado de riesgo para conceder, aplicando los factores carácter, capacidad, capital, colaterales, condiciones, cobertura, consistencia y categoría o clasificaciones de clientes.

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”

Factores para juzgar el riesgo de crédito:	Definiciones:
<i>Carácter.</i>	Probabilidad de que el cliente cumpla con el pago en tiempo e importe pactado.
<i>Capacidad.</i>	Habilidad del cliente para cumplir con el pago, juzgado subjetivamente, de conformidad con su historial y observaciones físicas directas al cliente.
<i>Capital.</i>	Posición financiera real y tangible buena del cliente, durante el período del crédito.
<i>Colaterales.</i>	Importe de los bienes del activo ofrecidos por cliente como garantía del crédito concedido.
<i>Condiciones.</i>	Tendencia del entorno económico, legal y político que engloba a la empresa del cliente y que afectan su capacidad de pago.
<i>Cobertura.</i>	Seguros que tiene la empresa, o que exige a su cliente para compensar las posibles pérdidas por cuentas incobrables.
<i>Consistencia.</i>	Duración, constancia y permanencia del cliente, de conformidad a los giros mercantiles y actividad que desarrolla.
<i>Categoría.</i>	Categoría o clase de cliente bueno, regular, malo, dudoso y nuevo, como resultado de la investigación de la conducta pasada en sus relaciones con la empresa.
<i>Cliente bueno</i>	Aquél que en forma habitual paga en la fecha convenida, también se les conoce como clientes cumplidos.

<i>Cliente regular.</i>	Aquél que paga sus facturas fuera de la fecha convenida; cuando se atrasa nos avisa y cumple, generalmente, pagando en la fecha prometida.
<i>Cliente malo.</i>	Aquél que en forma frecuente se atrasa en sus pagos, no avisa los motivos de su atraso, y generalmente, no cumple con lo que promete, también se les conoce como clientes morosos.
<i>Cliente dudoso.</i>	Aquél cliente que por sus antecedentes, no podemos otorgarle como bueno, regular o malo.
<i>Cliente nuevo.</i>	Aquél que no ha efectuado operaciones con la empresa.

Elaboración propia mediante (Perdomo, 1993).

2.- Método de capacidad financiera.

Procedimiento mediante el cual el gerente de crédito de una empresa estudia, evalúa y determina la capacidad financiera o capital de trabajo mínimo que debe tener un cliente para otorgarle crédito comercial. Este método toma como base la razón del capital de trabajo y la razón del margen de seguridad. La razón del capital de trabajo es la división del activo circulante entre el pasivo circulante. Y la razón del margen de seguridad es la división del capital de trabajo entre el pasivo circulante. (Perdomo, 1993).

a) Rotación de cuentas por cobrar.

El análisis por medio de razones financieras ayuda a determinar la rotación de las cuentas por cobrar a cliente, es una técnica para medir la circulación de las cuentas por cobrar.

La rotación de cuentas por cobrar se saca dividiendo las ventas netas a crédito entre el promedio de cuentas por cobrar.

3.- Método del plazo medio de cobros.

Procedimiento de evaluación de la posición de las cuentas por cobrar a clientes, aplicables a empresas que realizan sus ventas a crédito en forma constante, regular y estable, durante todo el año mediante la razón de días del período entre la rotación de clientes.

Las ventas diarias promedio (VDP), se obtiene al dividir el importe de las ventas entre el número de días del mes o el trimestre.

Los días de venta pendientes de cobro (DVC), o plazo medio de cobros se obtiene al dividir el importe del saldo por cobrar entre las ventas diarias promedio.

Para determinar el plazo medio de cobros se saca dividiendo los días del período entre la rotación de clientes. (Perdomo, 1993).

4.- Método del porcentaje de las ventas.

El método del porcentaje de las ventas o del estado de resultados estima las pérdidas en cuentas incobrables, utilizando un porcentaje de las ventas netas a crédito para llegar a una cantidad razonable.

Para determinar la tasa estimada es necesario examinar y analizar el porcentaje de pérdidas experimentando sobre el total de las ventas netas de periodos anteriores.

Después se aplica el porcentaje estimado al total de las ventas a crédito del periodo, menos el importe de las devoluciones y bonificaciones sobre ventas. No se sumará o restará cualquier saldo existente en la cuenta “*Estimación por cuentas incobrables*” provenientes de periodos anteriores, para determinar el importe de ajuste de cuentas malas.

5.- Método del porcentaje de clientes.

El método de porcentaje de clientes o del balance general estima el importe de las pérdidas en cuentas incobrables, tomando un porcentaje de saldos existente en la cuenta “Clientes”.

Para llegar a un porcentaje razonable es necesario analizar los cobros realizados durante un periodo considerable. La tasa o porcentaje determinado se aplica al saldo de los clientes para obtener el importe del ajuste por cuentas incobrables y a la estimación de cuentas incobrables.

6.- Sistema de puntajes de crédito.

Un gran número de empresas utiliza ahora un sofisticado método estadístico el cual se denomina análisis discriminante múltiple (MDA) para evaluar la calidad del crédito. Los modelos MDA tiene un propósito “registrar el puntaje” en relación con la calidad de un crédito tomando como base las variables dependientes e independientes.

La variable dependiente es la probabilidad de incumplimiento de pago, y las variables independientes son factores que se asocian con la fuerza financiera y con la capacidad para pagar una deuda si se concede el crédito.

Esto constituye una ventaja muy importante en una empresa grande que deba evaluar a muchos clientes en muchas localidades diferentes usando muchos y distintos empleados de crédito, ya que sin un procedimiento autorizado, la empresa tendría enormes problemas para aplicar normas iguales a todos los solicitantes de crédito. (Weston y Brigham ,1999).

5.6. MÉTODOS DE SUPERVISIÓN DE CRÉDITO.

5.6.1. DEFINICIÓN.

Una supervisión del crédito es una revisión constante de las cuentas por cobrar de una empresa para determinar si los clientes están pagando de acuerdo con las condiciones establecidas del crédito.

5.6.2. MÉTODOS.

Gitman (2003) establecieron que es la aplicación de técnicas para determinar qué clientes deben recibir el crédito. Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con las normas de crédito, los requisitos mínimos de la empresa para extenderle crédito a un cliente.

A continuación se menciona los siguientes métodos de supervisión de crédito:

1. Acumulación de cuentas por cobrar.

La cantidad total de cuentas por cobrar pendientes en cualquier momento dado se determina mediante dos factores: 1) el volumen de ventas a crédito y 2) el tiempo promedio transcurrido entre las ventas y los cobros.

2.- Antigüedad en las cuentas por cobrar.

Block y Hirt (2005) mencionan que la antigüedad en las cuentas por cobrar es una forma de descubrir si los clientes están pagando sus cuentas dentro del periodo prescrito en los términos de crédito. Si existe una acumulación en las cuentas por cobrar más allá de los términos normales de crédito, los flujos de entrada de efectivo sufrirán las consecuencias y podrían tenerse que implantar procedimientos más exigentes de crédito y cobranzas.

La forma para determinar la antigüedad de cuentas por cobrar es a través de un calendario que indica los porcentajes del balance total de cuentas por cobrar que han estado pendientes durante periodos específicos de tiempo.

3.- Calendario de antigüedad.

Douglas, Finnerty, Stowe (2000) establecen que un calendario de antigüedad es una tabla que muestra los montos totales y los porcentajes del total de cuentas por cobrar que caen dentro de varias categorías de antigüedad. El calendario presenta un panorama de la calidad de las cuentas por cobrar pendientes.

El calendario de antigüedad depende de las condiciones de crédito que se ofrecen, de los hábitos de pago de los clientes y de las tendencias en las ventas recientes. Si una compañía modifica sus condiciones de crédito, es decir, si les damos a los clientes un periodo de crédito más largo, el calendario de antigüedad reflejara ese cambio.

Si los clientes están pagando más rápidamente, el porcentaje de las categorías más jóvenes aumentará y el de las categorías más viejas disminuirá.

Reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar: Un documento que muestra cuánto tiempo han estado pendientes de cobro las cuentas por cobrar; proporciona el porcentaje de cuentas por cobrar recientemente vencidas, y los porcentajes adecuados por periodos de tiempo específicos.

4.- Periodo promedio de cobranza.

Gitman (2003) menciona que el periodo promedio de cobranza es el segundo componente del ciclo de conversión de efectivo.

El periodo de cobranza tiene dos componentes el primero es el tiempo desde la venta hasta que coloca el pago en el correo, y segundo es el tiempo para recibir, procesar y cobrar el pago una vez que el cliente lo ha enviado.

Y se determina el periodo promedio de cobranza dividiendo las cuentas por cobrar entre las ventas promedio diarias. (2003).

5.- Antigüedad de saldos en las cuentas por cobrar.

Para poder garantizar un buen trabajo de cobranza y un adecuado control de las cuentas por cobrar, debe llevarse un estricto registro de aquellas cuentas insolutas que han excedido las condiciones normales de venta y ya están vencidas. Esto se llama determinar la antigüedad de los saldos de las cuentas por cobrar.

La antigüedad de cuentas significa su separación en diferentes categorías: primero las cuentas que están dentro de los términos y no están vencidas; después, las de 1 a 30 días de vencidas, las de 30 a 60, las de 60 a 90, y así sucesivamente.

Los actuales equipos mecánicos de contabilidad permiten el rápido y sencillo análisis de la cuenta por cobrar por antigüedad de saldos.

Para calcular la antigüedad promedio de las cuentas por cobrar, el promedio de las antigüedades de todas las facturas pendientes de pago de la empresa. Hay dos formas comunes de efectuar el cálculo.

La primera es calcular el promedio ponderado de las antigüedades de todas las facturas pendientes individuales. Los parámetros empelados son los porcentajes que las facturas individuales representan del importe total de cuentas por cobrar.

Una forma de calcular la antigüedad promedio de las cuentas por cobrar es usar el calendario de antigüedades.

Sería de gran ayuda dentro de la revisión de la cuentas por cobrar realizar también un monitoreo de la posición de las cuentas por cobrar mediante la utilización de los siguientes métodos cuya finalidad es tener una supervisión del crédito:

Días de ventas relevantes (DVR). El tiempo promedio requerido para cobrar ventas a crédito y también es llamado a veces el periodo promedio de cobranza (PPC).

DVR o periodo promedio de cobranza, es una medición del tiempo promedio que tardan los clientes en pagar a todas sus compras a crédito, por lo que el DVR se compara a menudo con el DVR promedio de la empresa.

El DVR se calcula dividiendo las cuentas por cobrar entre las ventas por día.

Programa que envejece: Un reporte que muestra cuánto tiempo han estado pendientes las cuentas por cobrar. Un programa que envejece (o calendario de envejecimiento) clasifica las cuentas por cobrar de una empresa de acuerdo con la edad de la cuenta.

5.7. COBRANZAS.

Cupelli (1980) nos cita que es importante el recuperar el crédito por medio de las cobranzas es una función vital para las finanzas de una empresa. El volumen de ventas se verá afectado por una recolección de fondos atrasada, porque las cuentas vencidas dan lugar a la detención de los pedidos, razón por demás para exigir que los compromisos se cancelen en término.

Montaño (2003) nos menciona que la cobranza es el sistema administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento.

Las cuentas se atrasan por varios motivos como son:

- 1.- Mala interpretación de las condiciones de ventas.
- 2.- Mala administración del negocio del deudor.
- 3.- Excepciones temporales por anormalidad en la posición financiera de un cliente que habitualmente cancela en término.
- 4.- Cuando se alargan los plazos para aprovechar en el giro el capital del proveedor.

5.- Sobreextensión en las posibilidades operativas de quienes compran a crédito.

6.- Insolvencia del cliente.

5.7.1. DEPARTAMENTO DE COBRANZA.

Para que el departamento de cobranza pueda llevar a cabo su función, necesita tener facultades que le permitan presionar al cliente en forma adecuada y lograr la recuperación del crédito pendiente.

Dentro de dichas facultades, se encuentran las siguientes:

1.- Enviar cartas de cobranza de acuerdo con el sistema implantado.

2.-Notificar al departamento de crédito para que reduzca, suspenda o cancela el crédito otorgado a un cliente moroso, cuando a su juicio sea incosteable o peligrosos seguir manejándolo.

3.- Aceptar o rechazar los valores utilizados como forma de pago.

4.- Aceptar mercancía u otros objetos de los clientes, para la recuperación parcial o total de sus saldos.

5.- Turnar por la vía legal el cobro de las cuentas morosas que lo ameriten.

Responsabilidad de la cobranza:

Villaseñor (1989) establecen que una empresa bien organizada determinará qué división de ella asumirá la responsabilidad de cobranza, y procederá establecer una clara política general que cubra el trabajo de cobro. La política de crédito se someterá a unos análisis periódicos de acuerdo con las condiciones y necesidades de la empresa.

El primer paso que se debe de tener en cuenta para poder implantar una política de cobranza son las condiciones de venta programadas por la empresa.

Las condiciones de venta actualmente varían de manera considerable en cuanto a plazos, los porcentajes de descuentos, dependiendo de cada empresa, mientras que el personal dedicado al trabajo de cobranza debe conocer perfectamente todas las interpretaciones y aplicaciones de las condiciones de venta establecidas en su organización.

Por lo tanto es importante que todas las interpretaciones se comuniquen con toda claridad al personal de ventas y a todos aquellos elementos que tengan o pudieran tener traro con el cliente, para que estén en posibilidad de explicar las condiciones de la transacción.

Otro aspecto de gran importancia al establecer las políticas de cobranza consiste en determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro. Esto es, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento las cuentas morosas reconvierten en un elemento activo dentro del procedimiento de cobro, este intervalo determinado puede ser de una semana, quince días o, en algunos de los casos, de un periodo mayor. Si la cuenta de un cliente no se recupera dentro de ese plazo, se iniciará el seguimiento de la cobranza. La política de cobranza debe también especificar el intervalo después del cual deberán remitirse el segundo requerimiento y los subsecuentes, siempre que los primeros esfuerzos no hayan logrado la liquidación de la cuenta.

El verdadero trabajo de cobranza empieza al vencer una cuenta. Diversos métodos y procedimientos pueden utilizarse para enfocar la atención del personal de cobranza en las cuentas vencidas. Seleccionar el sistema adecuado para determinar tipo de operación estará en relación directa con el sistema de contabilidad básico utilizado para facturar a los clientes y registrar las cuentas por cobrar.

Para obtener una amplia información sobre los diversos sistemas en uso, es aconsejable solicitarla a las diversas empresas que venden este tipo de sistemas y equipos, con lo cual se podrá seleccionar el más económico y eficiente para un trabajo en particular.

<u>5.7.2. EJECUTIVO DE COBRANZA.</u>	
a) Cualidades del ejecutivo de cobranza.	Las cualidades que debe tener el ejecutivo de cobranza son iguales a las del ejecutivo de crédito ya que sus funciones son similares y porque es costumbre que sea la misma persona quien se responsabilice de las operaciones de crédito y cobranza de la empresa. En caso de que se otorgaran las funciones a dos personas, al gerente de cobranzas se le debe pedir mayor capacidad de control de las operaciones y habilidades especiales para lograr la cobranza oportuna, para redactar cartas y para tratar a los clientes morosos.
b) Funciones y responsabilidades.	Las funciones y responsabilidades del jefe de cobranza son, entre otras las siguientes a) Elaborar los programas anuales de trabajo y vigilar que se cumplan las metas, b) Elaborar el presupuesto anual de cobranza, con base en el presupuesto de ingresos y de acuerdo con las políticas de plazo de la empresa, c) Cumplir con el objetivo departamental y de la empresa dentro de las políticas señaladas por la dirección, d) Establecer las políticas de cobranza, de acuerdo con la gerencia general, e) Llevar el control del personal y de sus actividades, f) Diseñar formularios y reportes, g) Supervisar los procedimientos de cobro, h) Llevar el control del grupo de riesgo, i) Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasan o que representen un riesgo mayor del normal o aceptado, j) Llevar la estadística de la cobranza, k) Informar a la gerencia general en forma oportuna, de las actividades relacionadas con la cobranza, y mantener alto el nivel de eficiencia de su departamento.
c) Sugerencias que debe tomar en cuenta el ejecutivo de cobranzas.	El ejecutivo de cobranzas debe tener en cuenta las sugerencias siguientes a) El éxito de su departamento depende de que logre una cobranza puntual. No debe permitir que se retrasen los clientes. Ésta es la clave para que el porcentaje de eficiencia de la cobranza sea alto. Cuanto más tiempo pase la cobranza, mayor será la probabilidad de que se vuelva incobrable, b) Debe desarrollar habilidades especiales para cobrar las cuentas vencidas sin perder el cliente, c) No debe aplicarse tratamientos generales de prosecución. Cada cliente es un caso especial que requiere estudio de la técnica que debe aplicarse en el momento adecuado.

Elaboración propia a partir de (Montaño, 2003).

Algunas empresas en lugar de contar con su departamento de crédito y cobranzas utilizan personal especializado de cobranza, así la importancia del personal de ventas.

a) Personal especializado de cobranza.	Ciertas empresas comerciales generan trabajo de cobranza en grandes volúmenes, que resulta ventajoso adiestrar y emplear a personal especializado en cobranza, sin la responsabilidad de aprobar el crédito, pero casi siempre subordinados a este departamento. Las ventajas de este sistema, donde las condiciones de crédito así lo justifiquen, incluyen posibles ahorros en salarios debido al tipo de personal que necesita, el desarrollo de un experto e idóneo manejo de la cobranza a través de la especialización, la liberación de cargas de trabajo al personal más valioso, permitiéndole así dedicarse a más complejas tareas de crédito.
b) El personal de Ventas.	El departamento de ventas es una práctica común, acerca el esfuerzo de cobranza al de cuentas por cobrar, aun cuando sea sólo para tener a los responsables de realizar lo informado sobre el estado que guardan las cuentas de los clientes. Si bien muchos vendedores consideran que la labor de cobranza les representa una tarea que les quita tiempo, es ajena a su trabajo y debe ser desempeñada por especialistas, también lo es que otros vendedores destacados son excelentes promotores de la cobranza debiendo el departamento de crédito preocuparse por proporcionarles el adecuado entrenamiento y darles a conocer las políticas de cobranza de la empresa. En la actualidad, la gerencia de ventas demuestra una preferencia cada vez mayor por los vendedores que entienden y pueden ayudar en la relación global entre su empresa y el cliente.

Elaboración propia a partir de (Villaseñor, 1989).

5.8. POLÍTICAS DE COBRANZA EN RELACIÓN AL CONTROL ADMINISTRATIVO.

Villaseñor (1989) nos menciona que el cobro de una cuenta depende del pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. La cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas.

Por lo tanto se debe tener las bases para una buena cobranza mediante 3 puntos fundamentales:

Una investigación de crédito bien hecha: Lo que indica realizar una buena labor de cobranza si hubo una omisión al realizar la investigación correspondiente ya que podrá, por ejemplo, haber otorgado un crédito sin que el deudor tuviera la capacidad debida para pagar sus compromisos. De ser así, es evidente que la cobranza se dificultará pues tuvo un vicio de origen. Así es que, es muy importante el cumplimiento fiel y exacto de las políticas de la empresa, ya que si a pesar de que el Departamento de Crédito y Cobranzas se apegó a ellas las cosas no siempre dan resultados positivos pero él no aplicarlos puede tener mayores riesgos.

El cumplimiento de los tratos de la venta y posventa: Otra base es el cumplimiento de los tratos hechos con los clientes. Es casi imposible que un deudor se muestre pagador todo el tiempo si el agente de ventas que lo atendió le prometió cosas que después no se cumplieron. Esto puede suceder que se dieron garantías que no se cumplieron o que se tardaron en cumplir algún servicio, lo cual afectará en la cobranza.

Cobrar, cobrando: Si para recuperar una cuenta por cobrar sólo puede hacerse cobrando, hay que insistir una y otra vez en ello pero bajo el supuesto de dejar en el deudor las puertas abiertas para operaciones futuras. (Molina, 2005).

5.9. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA EN RELACIÓN A SU CONTROL ADMINISTRATIVO.

Ettinger y Golieb (2004) nos mencionan es importante la cobranza puntual para el éxito en cualquier negocio que vende a crédito. Por lo tanto cada gerente de crédito debe desarrollar un sistema para cobrar cuentas vencidas.

Un sistema efectivo, incluye un procedimiento de contabilidad que infaliblemente revele cuentas vencidas, un método para determinar porqué la cuenta llegó a ese grado y para registrar cada acción llevada a cabo para la cobranza de cada cuenta. Debe tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarlas.

Un sistema de cobranza debe elaborarse para seguir un manejo rutinario de la mayoría de las cuentas en cuestión, y luego proporcionar un manejo especial para circunstancias especiales.

Las cuentas vencidas y no pagadas ocurren por diversas razones, o éstas requieren diferentes procedimientos y técnicas; esto es cierto, sea que haya pocas y muchas cuentas.

1. SISTEMAS PARA OBSERVAR LAS CUENTAS.

Ettinger y Golieb (2004) establecen que el sistema para observar las cuentas por cobrar es mediante las tarjetas o auxiliares de cliente es la fuente básica de información acerca de la situación de cualquier cuenta. Si una forma tiene pocas cuentas activas, las cuentas vencidas son fácilmente localizadas mediante la verificación del auxiliar del cliente una o dos veces al mes, o inclusive una vez por semana.

Tarjetas perforadas y otras con borde visible están entre los más populares sistemas de uso corriente. El proceso de datos electrónicos está siendo aplicado considerablemente a los sistemas de contabilidad de grandes negocios; semanal o diariamente “busca” entre las cuentas, ir identificando las que están vencidas.

a) ANÁLISIS DE LAS CUENTAS.

Ettinger y Golieb (2004) nos mencionan que otra forma de ayuda para observar cuentas por cobrar es clasificándolas de acuerdo con el periodo de tiempo que han estado vigentes. Al

clasificar las cuentas por cobrar de esta manera, se le llama “análisis de las cuentas”. El estado de análisis es usualmente preparado una vez al mes, a la vez que se lleva a prueba del saldo de cuentas por cobrar.

El análisis de las cuentas es realizado muy cuidadosamente por el departamento contable y usado para diferentes propósitos. Algunos departamentos de cobranzas indican en el auxiliar al final de cada mes, qué antigüedad tienen las partidas. Hacen sus cobranzas directamente de estos auxiliares. En otras compañías, se hacen mensualmente de los estados.

b) OBSERVACIÓN DE LAS CUENTAS.

Cada estado mensual del cliente contiene un análisis de la antigüedad de las partidas. Todavía en otras compañías, son usadas tarjetas de cobro para operar el sistema de cobranza.

Las cifras del análisis de antigüedad mensual son colocadas directamente sobre las tarjetas de cobro que son hechas para las cuentas vencidas.

Otro método es trabajar los auxiliares de análisis de antigüedad. El método escogido depende del volumen de trabajo de crédito y del sistema general de contabilidad.

5.10. ETAPAS EN EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS Y TÉCNICAS EN CADA UNA.

Ettinger y Golieb (2004) nos establecen que toda actividad en cualquier sistema de cobranza se realiza a través de tres etapas que son el recordatorio, insistencia y acción drástica.

1.- EL ESTADO MENSUAL. La práctica común, tanto en organizaciones mercantiles como en las de comerciantes, consiste en enviar al cliente un estado mensual de su cuenta. Tales estados sirven como recordatorio de la cantidad adecuada y dan al cliente la oportunidad de verificar su exactitud. También evitan la posible excusa del deudor cuyo pago se ha vencido.

Este estado debe contener la información básica suficiente que permita al cliente verificarla sin demora contra sus propios registros antes de enviar su remesa.

El envío de estados de cuenta colabora en forma eficaz a recuperar un volumen importante de cuentas, con la consecuente disminución del número de casos que necesitan un esfuerzo de cobranza adicional.

2.- SISTEMAS DE RECORDATORIO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS.

Ettinger y Golieb (2004), nos establecen que en las empresas donde existen muy pocas cuentas, la persona responsable de la cobranza recurre al auxiliar con intervalos regulares, posiblemente cada ocho o quince días, para encontrar las cuentas que requieren su atención.

La revisión del auxiliar tiene la ventaja de mantener a la persona que la efectúa, bien informada del desarrollo de cada cuenta.

Cualquier sistema de insistencia tiene dos objetos: recordar al departamento de crédito las cuentas vencidas que cada día requiere su atención y registra la acción tomada en el esfuerzo de cobranza, así como la fecha en que se tomó acción.

a) ETAPA DE RECORDATORIO.

El primer paso en la actividad de cobranza es recordar al cliente que ya ha pasado la fecha de vencimiento de su cuenta sin el pago correspondiente. Usualmente, transcurren varios días entre las fechas de vencimiento y de recordatorio.

El primer recordatorio debe ser moderado e impersonal. Puede ser un estado o factura por duplicado, marbetes, cartas, tarjetas impresas o estados divididos en periodos y recordatorio.

Dentro del trabajo de cobranzas, es necesario inclinarse por el uso de comunicaciones escritas especialmente para lograr tal fin, por lo tanto los formatos deben estar bien escritos y utilizarse adecuadamente y dicho formato deben estar relacionado a la gravedad de cada problema de cobro.

TÉCNICAS.

1. - Estado o factura por duplicado.

Una de las formas más atentas de recordar a los clientes, es enviarles una copia al carbón, o un duplicado del estado mensual o de la factura. Los almacenes de departamentos frecuentemente envían dos o tres estados a intervalos regulares durante el mes a un cliente cuya cuenta no ha pagado

2.- Marbetes.

A los marbetes se les agregan un estado o cuenta por duplicado. Estos marbetes pueden comprarse en cantidades suficientes a las compañías que diseñan y hacen con varios propósitos.

3.- Cartas.

Una carta breve y cortés es un recordatorio efectivo de una cuenta vencida y no pagada, aunque no se emplea sino hasta después de que se ha enviado al cliente un estado por duplicado.

4.-Tarjetas impresas.

Un recordatorio puede ser una tarjeta impresa, sin saludo, ni firma, la cual lleva los detalles de la cuenta. Estas tarjetas a menudo se prefieren en lugar de cartas para el primer recordatorio, puesto que son impersonales y el cliente se da cuenta de que todos los demás cliente atrasados las han recibido bajo las mismas circunstancias.

5.-Estado de antigüedad y recordatorio.

Analizar el estado de un saldo vencido y no cubierto de acuerdo con la compra mensual real, ha probado la manera efectiva de empezar la conducción de la cobranza de cuentas vencidas.

b) ETAPA DE PERSECUCIÓN.

Si el recordatorio fracasa en producir el pago de la cuenta, la actividad de la cobranza pasa a la etapa de persecución. Este procedimiento de la cobranza pasa a la etapa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según la cuenta no responda al esfuerzo de la cobranza.

TÉCNICAS.

Numerosas técnicas están disponibles al acreedor en la etapa de persecución de la cobranza. La mayoría incluye cartas ordinarias, llamadas telefónicas, telegramas, cartas registradas o certificadas y citas personales.

1.- Cartas de insistencia.

En la mayoría de las oficinas de los departamentos de cobranza, el procedimiento de insistencia se basa en una serie de cartas. La primera es muy moderada, usualmente enérgica que un recordatorio.

El tono de las cuentas crece progresivamente más cortos. Las cartas de cobranza que consiguen dinero y mantienen la buena voluntad del cliente, requiere experiencia, estudio y reflexión.

2.- Insistencia por teléfono.

Muy a menudo las cartas de cobro son ignoradas. Muchos ejecutivos de cobranza usan el teléfono para conseguir alguna respuesta del cliente después de que varias cartas han fallado para obtener contestación. Se dan cuenta que el teléfono acelera sus cobranzas y es económico aun para recordatorios y prescinden de las cartas casi totalmente.

3.- Insistencia por telegrama.

Los telégrafos de cobranza frecuentemente producen excelentes resultados. Un telegrama tiene la ventaja de alcanzar a la persona a quien va dirigido y dispone su atención inmediata. Es corto y su urgencia es directa. Los telegramas son documentos “publicados” no se limitan al conocimiento del remitente y del destinatario.

4.- Insistencia mediante cartas registradas.

En un momento crítico en el procedimiento de cobranza, la carta registrada es ventajosa porque permite al acreedor saber que ha sido recibida por el deudor. Semejante a un telegrama, demanda atención por parte del deudor. El correo certificado, por medio del cual puede obtenerse un recibo, sirve para el mismo fin y es menos costoso que el correo registrado.

5.- Insistencia mediante visitas personales.

Las visitas personales a un deudor mediante un cobrador son rara vez empleadas hasta que se ha probado la ineficiencia de las cartas, llamadas telefónicas o los telegramas.

Los cobradores en las últimas fases de insistencia son particularmente útiles cuando la acción legal no puede usarse ventajosamente, como cuando el deudor es honesto, excepto cuando existe prueba judicial o cuando la reclamación es pequeña. Incuestionablemente se recurre a cobradores cuando todos los otros medios y métodos de cobranza han fracasado.

Las dos objeciones sobresalientes para cobrar mediante visitas personales están estrechamente relacionadas el método es costoso y es difícil encontrar buenos cobradores. Algunos son firmes y persisten pero este método de constante presión hostiliza al cliente.

6.- Agentes de ventas como cobradores.

El agente de ventas conoce a cada cliente personalmente así como cada cuenta en particular. Un cliente puede ignorar cartas apremiantes y dejar en duda a la compañía acreedora en cuanto a la técnica de cobro por emplear, pero no puede ignorar la demanda de pago de un vendedor. Debe pagar en el momento o dar una razón por su incapacidad para pagar.

c) ETAPA DRÁSTICA;

Si los recordatorios y las insistencias fracasan en las cobranzas de una cuenta vencida y no pagada, el gerente correspondiente (de cobranzas) debe recurrir a la acción drástica. Le quedan únicamente dos recursos: cobrar mediante letras de cambio, o bien a través de una agencia o un abogado.

TÉCNICAS.

1.- Cobranzas mediante letras de cambio.

El gerente de cobranza no gira contra un cliente hasta que se da cuenta de que el cobro mediante métodos de persecución es imposible, y por lo tanto no existe la esperanza de llegar un acuerdo con el cliente.

Cuando se emplea para cobrar una cuenta vencida, el acreedor “gira” contra el deudor, por el monto adecuado y turna la letra de cambio contra un banco su presentación y cobro. El acreedor puede enviar la letra de cambio a su propio banco, el cual la remite a un banco de la localidad del deudor.

Probablemente es buena política del acreedor enviar todas las letras a través de su propio banco; éste a su vez puede agregar un cargo por servicios para el banco del acreedor, y también incluyendo dichos gastos en la misma letra. Una letra de cambio debe ser acompañada por una carta de instrucciones para el banco que va a cobrarla.

El cliente tiene derecho a este aviso ya que su crédito establecido se ve afectado por esa acción drástica. Frecuentemente el citado aviso es suficiente para incitar al deudor a que pague. Sabe que una letra de cambio librada contra él por un proveedor puede estorbar la obtención de futuras facilidades de crédito por parte del banco. Sabe también que éste puede ser requerido para contestar preguntas de otros proveedores acerca de él.

2.- Cobranza mediante un abogado o una agencia.

Una cuenta no debe ponerse en manos de un abogado o agencia de cobranza sino hasta que se hayan agotado otras medidas y el acreedor esté preparado para romper las relaciones comerciales con el deudor.

Es bien sabido que la cuenta más antigua es la más difícil de cobrar y por esta razón, cuando las circunstancias lo justifican, el acreedor no debe vacilar en realizar esta acción final.

Cuando un abogado se le da una cuenta, debe ser instruido para proceder inmediatamente y enérgicamente para cobrarla. Un buen abogado encargado de cobranzas, se enterará de una

demanda (o reclamación) tan pronto la reciba. De inmediato intentará cobrar la deuda totalmente y si no le es posible, realizará un convenio favorable a su cliente.

3.- Agencias de cobranza.

Muchos gerentes de crédito prefieren los servicios de una agencia de cobranzas en lugar de un abogado. Una agencia, antes de remitir una cuenta a su abogado correspondiente, usualmente escribe una serie de cartas en demanda de pago. Colocar alguna cuenta para su cobranza en una agencia importante o un despacho mercantil es un medio para inducir a pagar casi a todos los deudores que pueden hacerlo. (Ettinger y Golieb, 2004).

5.11. PROBLEMAS ESPECIALES DE COBRANZA.

Cupelli (1980) nos da a conocer que existen varias situaciones que afectan al flujo de recuperación de ventas en la forma prevista, entre los que podemos citar la remisión de facturas fuera de términos normales y la falta de personal suficiente, ambos primordialmente en el retardo de las cobranzas.

Si los plazos de venta son cortos las dificultades de los deudores para liquidar su pago en término hará imposible cumplir con la condición impuesta, lo que deberá ser previsto en el momento de aprobar pedidos y , en especial, al formular los estados proyectados de caja cuando éstos se efectúan en forma semanal o quincenal.

En lo posible deberá revisarse la política general de facturación tendiendo a la implantación de factura-remito, lo que permitiría al cliente tener este documento en su poder en el mismo momento en que recibe la mercancía.

En este sistema es relativamente sencillo de aplicar cuando las entregas se efectúan en forma definida en cuanto a las unidades que componen el pedido, pero se hace de difícil aplicación cuando se trata de productos donde sus cantidades son inexactas y aun así cabría la solución de utilizar el sistema acreditando las diferencias que pudieran surgir entre lo entregado y lo realmente solicitado.

Respecto a la falta de personal suficiente deberá tener en cuenta si el déficit de personal es permanente o transitorio. Si fuera permanente, correspondería analizar el diagrama de zonas de cobranza para diagnosticar la posibilidad de variarlo y operar en forma más racional con los cobradores existentes.

POLÍTICA.	Con frecuencia para cobrar cuentas vencidas, el gerente de crédito debe interpolar su política comercial, y en ocasiones ser más listo que los deudores, quienes recurren a engaños.
PAGARÉS.	Cuando un deudor ofrece pagar su cuenta vencida con un pagaré, el acreedor debe considerar varias preguntas antes de aceptarlo como liquidación. Hay tres principales argumentos a favor de la aceptación del pagaré. Primero, constituye una evidencia por escrito de la deuda, proporcionando fácil prueba en caso de que posteriormente sea necesario demandar al cliente. Segundo, un pagaré es fácilmente transferible, por lo general, puede ser descontado en un banco por capital inmediato. Tercero, un deudor usualmente considera que un pagaré es una obligación más formal que una cuenta corriente.
OBJECIONES AL PAGÁRE.	La poca firmeza de los últimos dos documentos es planteada en forma seria y probablemente correcta por muchos ejecutivos de crédito, quienes ofrecen un número importante de objeciones al aceptar un pagaré en pago de una cuenta vencida. A menudo un acreedor ha aceptado unos cuantos pagarés de un deudor. El acreedor, al aceptar un pagaré, renuncia todo derecho de pago hasta la fecha de vencimiento del mismo. El acreedor debe considerar todas estas objeciones antes de aceptar el pagaré del deudor. Si un pagaré se considera deseable a despecho de estas objeciones, los mejores resultados se obtienen algunas veces mediante pagarés a plazos, especialmente con la condición de que el monto total se haga efectivo en caso de faltar a cualquier

	abono (plazo).
PAGO A PLAZOS.	Un gerente de cobranzas raramente rechaza aceptar una parte de pago de una cuenta. De hecho, a menudo sugiere que el cliente cubra la deuda haciendo dos o más pagos. Dicho gerente debe aclarar siempre al cliente que este método para cubrir una cuenta es una excepción en la política general del vendedor; de otra manera, el cliente puede considerar tal arreglo como un precedente. El gerente también debe insistir en que el cliente mencione una fecha o fechas específicas, en las que hará el pago del saldo. Cuando un deudor hace el pago a plazos como resultado de una persistente actividad de cobranza, es aconsejable algunas veces pedirle que firme pagarés por el saldo. Ya que el pagare representara una promesa escrita que hará el cliente a la empresa para pagar cierta cantidad de dinero en una fecha determinada
ABUSO DE DESCUENTOS NO GANADOS.	El deudor tiene derecho a este descuento solamente cuando paga dentro del tiempo señalando. Sin embargo muchos deudores que hacen su remisión de diez a sesenta días después de que el periodo de descuento ha pasado, aún se les deducen el descuento. El objeto del descuento en efectivo es inducir al pago inmediato; no garantizar el contar con estos descuentos, no se lleva acabo el verdadero propósito por el que se permite el descuento en efectivo.

Elaboración propia a partir de (Guajardo, 2000).

5.12. EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA COMO UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Horngren, Sunden, Elliott (2000) nos mencionan que para tener un buen sistema de control interno es importante contar con un personal confiable en los departamentos de créditos y cobranzas.

El elemento más importante del control interno exitoso es el personal. Los empleados incompetentes o deshonestos pueden ir destruyendo el sistema, sin importar que tan bien este las políticas, normas, términos, métodos de análisis financieros, entre otros, puesto que es de gran importancia establecer procedimientos para contratar, motivar y supervisar a los empleados, se tiene que fijar responsabilidades compatibles con su capacidad, experiencia y su confiabilidad.

Para tener un control en el departamento de créditos y cobranza es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- División de obligaciones.
- Establecer límites de crédito.
- Otorgamiento de descuentos y rebajas.
- Asesorar a la administración en la dirección efectiva de sus actividades.
- Evaluar los controles administrativo y contable que se aplicaran en las cuentas por cobrar.

Para tener un control exitoso en la cobranza el tipo de sistema que debe emplearse para que el procedimiento administrativo y contable sea el adecuado para la empresa debe contar con una adecuada política de cobranza para evitar que se presente en el futuro una deficiente control interno dentro del departamento de cobranza.

Sin un eficiente control interno en el departamento de crédito y cobranza podríamos conducirnos a las siguientes situaciones:

- a) La congelación del activo circulante.
- b) La posibilidad de convertirse en incobrable el crédito concedido.
- c) Pérdida en las ventas.
- d) Pérdida en el prestigio de la empresa.
- e) Deficiencias en otras funciones, como contabilidad, producción, distribución y en la administración general.
- f) Otro objetivo que tiene la cobranza es poder reducir el período de cobranza.

Mientras que las políticas de crédito las decisiones deben ser congruentes con la política general de la empresa y con sus objetivos. A fin de que las políticas de crédito y cobranza sean más efectivas como guías generales para la toma de decisiones y, deberán expresarse en lineamientos más específicos aplicables a la actividad cotidiana.

Estos lineamientos pueden asumir diversas formas, y se les denomina comúnmente práctica, métodos, procedimientos. Expresan en detalle la forma como el personal de crédito debe llevar a cabo la política del departamento correspondiente.

Villaseñor (1989) menciona que las políticas de crédito y cobranza afectan a la empresa en su conjunto, deberán ser formuladas e implantadas oficialmente por el más alto nivel gerencial. La responsabilidad de su formulación recaerá en la alta gerencia; pero con mayor frecuencia y más aconsejable será el gerente de crédito y su personal los que desempeñan un papel activo en la determinación de las políticas, debiendo también intervenir y ser consultados los jefes de otros departamentos afectados (ventas, finanzas).

Las políticas de crédito y cobranza serán llevadas a la práctica con mayor efectividad cuando todos aquellos que se ven directamente afectados participen en su determinación.

CAPÍTULO VI

PROCESO DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR

En el capítulo sexto nos menciona sobre el “Proceso del Control Interno en las cuentas cobrar, las funciones y objetivos del control interno en las ventas a crédito, los principios del control interno en la ejecución de transacciones de las ventas a crédito, las separaciones de funciones en las actividades de las cuentas por cobrar, además del control interno en departamento de ventas, contabilidad, créditos y cobranzas así como sus operaciones y procedimientos de documentación.

6.1. FUNCIONES Y OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO EN LAS VENTAS A CRÉDITO.

El control interno es una herramienta, que ayuda a la empresa a revisar que todas sus operaciones se cumplan de acuerdo a los planes establecidos siendo estos de suma importancia debido a que si se mantiene de manera óptima se obtendrán mejores resultados.

Villaseñor (1989) nos menciona la función de crédito y cobranza es actualmente una herramienta administrativa fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas.

Desde el punto de vista de los planes mercadotécnicos de la organización, permite aumentar los volúmenes de venta y producción, y reduce considerablemente con ello el costo unitario de los bienes y servicios producidos, además, mediante la división de pago de ellos por parte del consumidor, permite que nuevos sectores socioeconómicos de la población se integren al mercado consumidor.

La relación y coordinación adecuada del crédito es importante con las diferentes áreas de la empresa para tener un amplio conocimiento y experiencia administrativa, financiera y crediticia, para así ofrecer un producto o servicio al consumidor en condiciones óptimas de precio, servicio y distribución.

FUNCIÓN	OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO ESPECIFICO
1.- Aceptación de órdenes de clientes.	Las órdenes para ventas se aceptan mediante la autorización del departamento de Crédito.
2.- Aprobación del Crédito.	El crédito se otorga sobre las base de políticas establecidas por el departamento de Crédito.
3.- Surtir las órdenes de venta.	Las órdenes se surten de conformidad con órdenes de ventas aprobadas.
4.- Ordenes de embarque de Ventas.	Los embarques se hacen sobre la base de órdenes de ventas aprobadas.
5.- Facturación a clientes.	Todos los embarques son facturados a precios y términos autorizados por el departamento de crédito mediante la aprobación de la gerencia general.

Elaboración propia a partir de (Villatorio, 2004).

Los principios del control interno se separación de funciones, registros contables y procedimientos son aplicables al registro de estas transacciones (Villatorio, 2004).

6.2. LOS PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO APLICABLES A LA EJECUCIÓN DE TRANSACCIONES DE LAS VENTAS A CRÉDITO.

Procedimientos de Autorización:

El Gerente de Crédito tiene las siguientes responsabilidades de la autorización general de precios, términos y condiciones de ventas.

Se requiere autorizaciones específicas en 4 puntos:

- 1.- En el otorgamiento del Crédito.
- 2.- En el establecimiento de precios, términos (condiciones del crédito).

3.- Surtir y embarcar la Orden.

4.- Facturar al cliente.

Los Procedimientos de autorización deben considerar:

1.- Asignación de responsabilidades para autorización y aprobaciones.

2.- Documentación de las operaciones realizadas.

Para las Ventas a crédito el Departamento de Crédito puede otorgar el permiso para que el cliente pueda pagar con tarjeta de crédito permitiendo que sus empleados (vendedores) acepten dichas tarjetas de crédito autorizadas en el sistema financiero de la empresa.

Separación de funciones:

Cada una de las funciones involucradas en la ejecución de transacciones de ventas se deben asignar a diferentes departamentos involucrados:

FUNCIÓN	DEPARTAMENTO	ACTIVIDADES RELACIONADAS
1.- Aceptar las órdenes de clientes.	Ventas	Recibir órdenes, expedir órdenes de ventas.
2.- Aprobar el Crédito.	Créditos	Rastrear cliente para archivos de Créditos, señalar aprobaciones en las órdenes de ventas y conservar archivo de créditos de los clientes.
3.- Surtir órdenes de venta.	Almacén	Mantener custodia el inventario, surtir órdenes de venta, órdenes por especificaciones; firmar y sellar de despachadas las ordenes ya entregadas.
4.- Embarcar órdenes de venta.	Embarque	Asegurar que haya concordancia entre artículos embarque con órdenes de ventas, empacar y embarcar artículos (inventario),

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR”

		preparar documentación de embarque y obtener documentación de transportistas.
5.- Facturar al cliente.	Ventas, Créditos y Cobranza	Cotejar documentación de embarque con las órdenes de venta, facturar al cliente a los precios autorizados por la empresa y de acuerdo con los términos de crédito, y preparar y enviar facturas.
6.- Contabilizar y actualizar las transacciones de ventas a crédito.	Contabilidad	Las ventas se deben contabilizar inmediatamente de una forma correcta en la cuenta de “Clientes”.

Elaboración propia a partir de (Villatorio, 2004).

Las funciones se realizan en secuencia, por lo tanto la orden no podrá surtirse antes que el Departamento de Crédito realiza la aprobación del crédito y al cliente no le será facturado en tanto no sea confirmada la existencia y embarcación de artículos.

Los procedimientos de autorización generalmente contemplan la existencia de personal en:

- 1.- El Departamento de Crédito que se encargue de aprobar los descuentos por pronto pago.
- 2.- El Departamento de deberá analizar y revisar las solicitudes de crédito y tener un control en el otorgamiento del crédito.
- 3.- El Departamento de Crédito deberá analizar las situaciones de cada cliente en relación a las devoluciones y rebajas sobre venta.
- 4.- El Departamento de Cobranza que se encarga aprobar la cancelación de cuentas incobrables mediante la autorización de la gerencia general.

Antes de aprobar un descuento al cliente y analizar si se está cumpliendo con los términos del descuento por pronto pago, antes de aprobar otros ajuste en las cuentas por cobrar debe existir alguna evidencia bajo la forma de un informe de recepción de los artículos devueltos, comunicaciones por escrito del cliente solicitando una bonificación o rebaja sobre venta, o

bien algún informe del Departamento de cobranza de la imposibilidad de cobrar una cuenta. Por lo tanto los ajustes no autorizados a ventas conducen a créditos inapropiados a las cuentas de “Clientes” y un saldo menor respecto al saldo adeudado.

6.3. SEPARACIÓN DE LAS FUNCIONES EN LAS ACTIVIDADES DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

La separación de funciones de los ajustes de ventas a crédito se señala en las siguientes funciones:

FUNCIÓN	DEPARTAMENTO	ACTIVIDADES RELACIONADAS
1.- Otorgar descuentos por pronto pago.	Crédito	Comprobar el pago de los clientes y aprobar los descuentos por pronto pago en base a los términos de crédito.
2.- Aceptar devoluciones sobre venta y conceder rebajas.	Ventas y Créditos	Evaluar solicitudes para ajustes, comprobar evidencia de mercancía devuelta, y autorizar la elaboración de notas de crédito.
3.-Aceptar la cancelación de cuentas incobrables.	Créditos y Cobranza.	Revisar historial de créditos y cobranza de clientes morosos, examinar documentación de proceso, expedir comprobantes de cancelación de cuentas incobrables y autorización para ponerla como cuenta incobrable.

Elaboración propia a partir de (Villatorio, 2004).

6.4. DEPARTAMENTO DE VENTAS.

Operaciones:

- 1.- El gerente general de ventas debe capacitar a sus vendedores para vender y explicarle acerca de las políticas del Departamento de Créditos y Cobranzas.
- 2.- Cotejar la documentación de embarque con las órdenes, recibirlas y expedir dichas ordenes de venta.
- 3.- Las ventas son realizadas a crédito deben estar autorizadas por el Departamento de Crédito
- 4.- Se verifican las necesidades o solicitudes de los clientes.
- 5.- Se solicita la autorización del departamento de crédito para realizar operaciones de ventas a crédito.
- 6.- Entrega la mercancía al cliente para que verifique y la apruebe.
- 7.- Llevar un control en formato de los productos recibidos y despachados.
- 8.- Se llevan órdenes de despacho.

6.5. CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.

En cuanto a la Contabilidad de cuentas por cobrar las Funciones y Objetivos específicos de control contable son las siguientes:

FUNCIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DE CONTROL INTERNO
1.- Proteger el control de cuentas de clientes.	Solamente el personal autorizado de contabilidad debe tener acceso a las cuentas corriente de clientes.
2.-Mantener correcto el saldo de clientes.	Los saldos registrados para los clientes se verifican de una manera independiente con los clientes y a intervalos razonables.
3.- Mantener correcto registro de los clientes.	Los saldos registrados en una contabilidad se cotejan periódicamente con la cuenta corriente de clientes.

Elaboración a partir de (Villatorio, 2004).

Operaciones:

Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar.

- 1.- Cualquier gravamen o condición que afecte sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
- 2.- Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la cuenta soporte.
- 3.- La cancelación de las cuentas incobrables deben estar autorizadas por el departamento de créditos y cobranza deberá registrarse en la contabilidad; además debe ver que cubra con los requisitos de deducción fiscal.
- 4.- Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control de clientes, en caso de discrepancia observadas, deben hacerse las averiguaciones correspondientes.
- 5.- Los documentos dados de baja en los libros deberán ser controlados y checados periódicamente.
- 6.- El Departamento de cobranza deberá enviar estados de cuenta a los clientes, para que el contador pueda cerciorarse sobre las cuentas por cobrar que aparecen contablemente sean reconocidas por sus deudores.
- 7.- En cuanto a las medidas de control al momento de recibir el pago por parte de los clientes debe tomarse en cuenta que si la empresa cuenta con un honesto y eficiente personal de cobranza.
- 8.- Contar con el catálogo de cuentas correspondiente para registrar todas las operaciones de las cuentas por cobrar (bancos, clientes, provisión para cuentas incobrables, anticipos, bonificaciones, descuentos, rebajas y devoluciones sobre ventas, y el pago de los impuestos).
- 9.- Hacer el estado de resultados y el estado de situación financiera, y hacer un plan de reportes.

Los principios de Control Interno aplicables a estas funciones son:

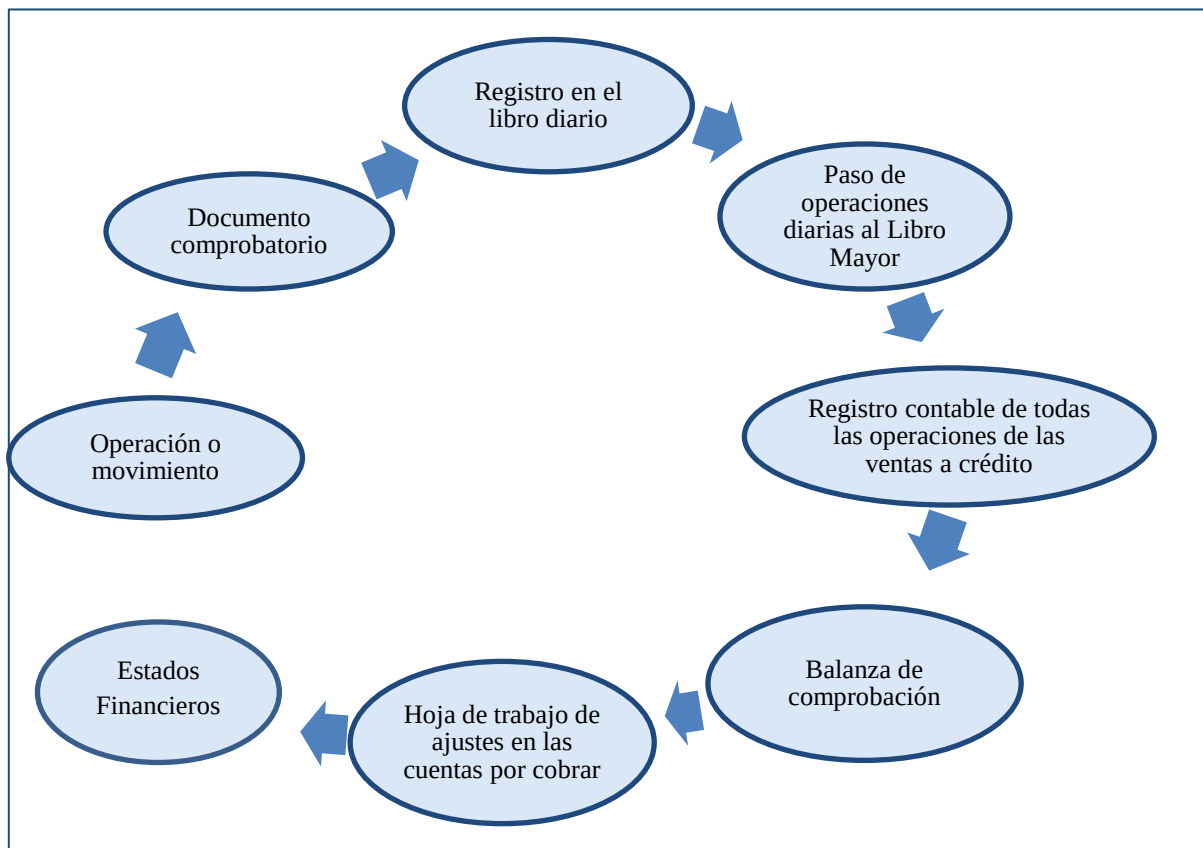
1.- Los controles físicos, procedimiento de autorización, separación de funciones y separación de funciones.

Registro:

- Contabilizar las ventas a crédito.
- Registrar los costos relacionados con las cuentas por cobrar.
- Registro de los pagarés y el cálculo de los intereses.
- Contabilizar ajustes a las cuentas incobrables.
- Actualizar la cartera de clientes.
- Análisis de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar.
- Tener un control contable del departamento de Créditos y cobranzas.
- Aplicación correcta de las Normas de Información Financiera en relación a las cuentas por cobrar.
- Ver que se aplique las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

Custodia:

- Llevar el control correcto de los saldos de las ventas a crédito.
- Llevar un control apropiado de los saldos de clientes.



Nota: También es importante tomar en cuenta los documentos fuente para registrar las transacciones de ventas en la contabilidad son las transacciones de venta en la contabilidad, son las facturas y nota de crédito y cargo, todo esto en consecuencia numérica y cronológica.

Procedimientos de Documentación:

Las aprobaciones de descuento por pronto pago deben ser indicadas por el Departamento de Créditos, las rebajas y devoluciones deben estar respaldadas por notas de crédito, también debemos tener notas de cargo para indicar la prestación de un servicio extra sobre la venta y expedir un comprobante de las cancelaciones de cuentas incobrables, por lo tanto estos documentos deben ser pre-numerados y mantener un control sobre ellos posteriormente.

Las transacciones de Ajuste de las Ventas a Crédito deben estar debidamente registradas.

Las funciones y objetivos del Control Interno al registrar estas transacciones son los siguientes:

FUNCIÓN	DEPARTAMENTO	OBJETIVOS ESPECIFICOS DE CONTROL CONTABLE
1.- Registrar las transacciones de la contabilidad respecto ajustes a ventas a crédito.	Contabilidad	Solamente se registran ajustes a las ventas a crédito que sean apropiadas en cuanto a importe y periodo contable correspondiente.
2.- Actualizar la cuenta de cobro a clientes.	Contabilidad	Los ajustes a ventas se deben registrar en las cuentas de los clientes lo más pronto posible y correctamente e informarse a través de los estados de situación financiera.

Elaboración propia a partir de (Villatorio, 2004).

Se recomienda establecer un departamento en el que los procedimientos de crédito y de cobranza queden bajo la supervisión y responsabilidad de una sola persona. Este departamento deberá depender del principal ejecutivo del área de finanzas y estar en el mismo nivel que el departamento de ventas, para equilibrar el riesgo de la toma de decisiones. (Montaño, 1987).

6.6. CONTROL EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO.

Operaciones del departamento de crédito:

El ejecutivo de crédito deberá tener en cuenta lo siguiente:

1.- Revisar cada solicitud de crédito con atención y evaluar la información financiera mediante la aplicación del análisis de crédito, razones financieras y la investigación del crédito mediante las fuentes de información directa e indirecta.

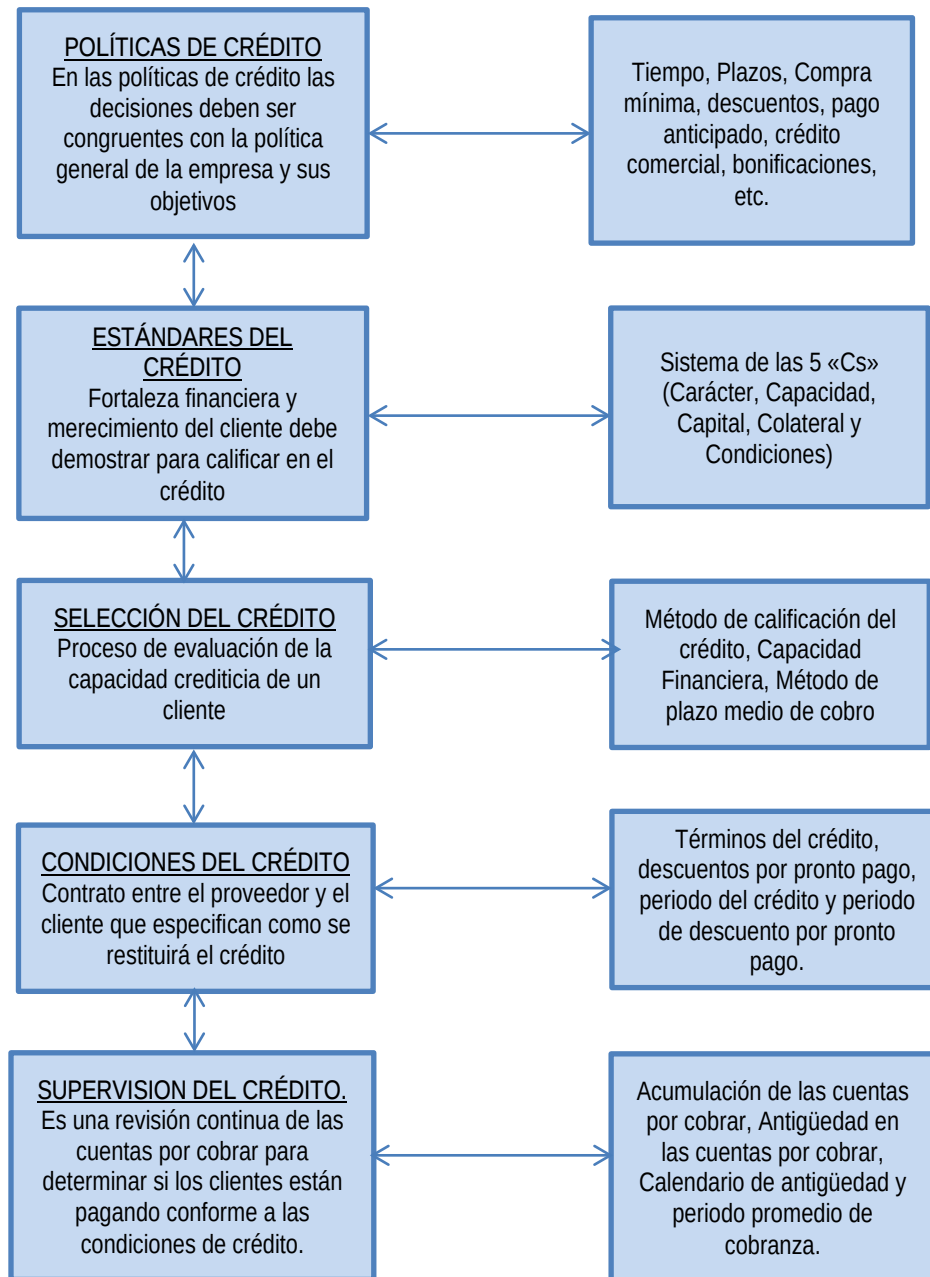
- 2.- Examinara a fondo su capacidad financiera, moral, solvencia y conocer como pagara el cliente.
- 3.- Tomar las decisiones con prontitud y cerciorarse que el cliente conozca los plazos acordados y las condiciones de venta.
- 4.- Ser justo y uniforme en materia de descuentos y pago de intereses.
- 5.- Decidir sobre una cantidad mínima de venta de crédito.
- 6.- Determinar qué cantidad mínima se aceptara como pago inicial de la venta hecha a crédito.
- 7.- Decidir sobre los periodos máximos concedidos en contratos que abarcan diferentes clases de mercancías vendidas a plazos.
- 8.- Establecer un cargo de manejo adecuado de los contratos a crédito, es decir hacerse el contrato en el menor tiempo posible y que resulte cómodo para el cliente, por lo que deberá preguntarse a éste cuánto quiere pagar de contado, respetando siempre la cantidad mínima.

Las ventas a crédito son muy importantes para la economía y crecimiento de las empresas, puesto que representan un ingreso. (Montaño, 1987).

El gerente del departamento de Créditos tendrá que tener un control administrativo de las cuentas por cobrar que van desde su otorgamiento del crédito y ver que dichas cuentas se puedan cobrar dentro del periodo de crédito e informar al departamento de contabilidad de todas las operaciones realizadas en las ventas y ver que se cumplan las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR”

A continuación se muestra las funciones indispensables a realizar por el Departamento de Crédito:



6.7. PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO EN LA COBRANZA.

Cada empresa debe contar con registros y procedimientos de cobro especialmente diseñados para satisfacer sus necesidades. El sistema establecido debe ajustarse a los objetivos y políticas de la empresa, al volumen de operaciones, al tipo de clientela, al medio donde opera, al criterio de los propietarios y a un gran número de variables que inciden en el buen o mal funcionamiento del sistema.

6.7.1. Operaciones de una cobranza general:

- 1.- El jefe de cobranzas recibe diariamente una relación de las ventas a crédito, una relación de documentos por cobrar y los documentos anexos necesarios para la cobranza. Archiva estos últimos en orden cronológica de vencimiento y pasa para las relaciones al auxiliar de cobranza. *(Véase en el anexo F-5) (Véase anexo F-6).*
- 2.- El auxiliar registra los créditos de cada cliente en una tarjeta de vencimiento. *(Véase en el anexo F-2).*
- 3.- Guarda la tarjeta en el Kardex, en orden cronológico de vencimiento.
- 4.- Archiva las relaciones de ventas a crédito y de documentos por cobrar en orden cronológico por un año y después las pasa al archivo definitivo.
- 5.- Diariamente, el auxiliar revisa los vencimientos del día siguiente y elabora con ellos una relación de cobros y la pasa al jefe de cobranzas.
- 6.- El jefe del Departamento de cobranzas distribuye la cobranza entre los cobradores, de acuerdo con las zonas de cobranza, encargándose cada uno de preparar, antes de salir, las hojas de itinerario, según una programación de recorrido.
- 7.- Los cobradores solicitarán al jefe de Cobranza los documentos correspondientes a su hoja de itinerario y saldrán a realizar los cobros a los clientes relacionados.
- 8.- Los cobradores harán las anotaciones de los resultados en las hojas de itinerario:

a) Si cobran al cliente, anotaran la cantidad del documento en la columna **de Importe cobrado**.

b) Si no logran el cobro, anotarán el importe del documento en la columna **Importe no cobrado** y la causa indicada por el cliente en la columna de razones de no pago. *(Véase en el anexo F-16)*

9.- Al finalizar el día, los cobradores sumarán las tres columnas de importe y entregaran al cajero el importe de la cobranza, el cual deber ser igual a la suma de la columna **Importe cobrado**. El cajero firmara como comprobante de recepción en la hoja de itinerario. Los cobradores no deben quedarse con el dinero de la cobranza de un día para otro, sino que debe entregarlo diariamente el cajero.

10.- Los cobradores entregaran al jefe del Departamento de Cobranza los documentos no cobrados y este firmará de recibido de que no ha sido pagada dicha mercancía y ponerla en la Columna de **Importe no cobrado**. El jefe de cobranza guardara los documentos de acuerdo con la fecha de vencimiento.

11.- Los cobradores entregarán la hoja de itinerario al auxiliar de cobranza para la anotación respectiva en las tarjetas de vencimiento.

12.- El auxiliar hará las anotaciones de descargo en las tarjetas de vencimiento, tomando la información de la columna de importe cobrado.

13.- El auxiliar abrirá tarjetas de seguimiento con la información que aparece en la hoja de itinerario en las columnas de **Importe no cobrado y razones de no pago**.

En estas tarjetas se anota no sólo lo que debe hacerse como pasos consecutivos para lograr la cobranza, sino también la fecha del paso siguiente como recordatorio. La tarjeta de seguimiento se coloca en el archivo en orden cronológico, en la fecha del paso anotado.

14.- El auxiliar pasara diariamente al jefe del Departamento de Cobranza una relación de los pasos de prosecución que deben hacerse de acuerdo con las tarjetas de seguimiento.

15.- Al recibir el pago de una cuenta que tenga retraso, el auxiliar deberá retirar la tarjeta de seguimiento y engraparla al dorso de la tarjeta de vencimiento como información para créditos futuros. (Montaño, 1987).

6.7.2. Operaciones de una cobranza por excepción,

La cobranza por excepción se establece en aquellas empresas en las que el objetivo secundario es tolerante, o sea, conservar al cliente. En este caso se supone que el 70% de la clientela pague voluntariamente y con oportunidad, por lo cual el sistema de cobranza se establece solo para el 30% restante. *(Véase en el anexo F-1.)*

La base para determinar la morosidad de los clientes es el conjunto de tarjetas de vencimiento que se llevan en orden cronológico.

1.- El jefe de cobranza recibe diariamente la relación de las notas, facturas y documentos relativos a las ventas a crédito para su control y pasa al auxiliar de crédito. Esta relación contiene:

- ✓ Número de nota de remisión u orden de despacho.
- ✓ Número de pedido.
- ✓ Número de factura.
- ✓ Nombre completo del cliente.
- ✓ Domicilio, zona, código postal, población, estado y teléfono.
- ✓ Importe del Crédito.
- ✓ Fecha de vencimiento, si es un solo pago.
- ✓ Numero de abonos.
- ✓ Importe de cada abono.
- ✓ Fecha de vencimiento de cada abono. *(Véase en el anexo F-5)*

El jefe de Cobranza conserva en su poder las notas, facturas y títulos de crédito y otros documentos similares, con el fin de entregarlos el día de vencimiento a la caja para su cobro.

2.- El auxiliar de cobranza registra la información anterior para controlar el vencimiento del pago único o de cada cliente en las tarjetas de vencimiento que deben contener, además de la información mencionada anteriormente lo siguiente:

- ✓ Fecha de operación.
- ✓ Fecha de pago.
- ✓ Apertura de Tarjetas de Seguimiento.
- ✓ Observaciones.

(Véase en el anexo F-3)

3.- Las relaciones de cuentas por cobrar, también se archiva en orden cronológico, durante un año y después pasan al archivo definitivo.

4.- Diariamente, el auxiliar elaborará una relación de las cuentas que vayan a vencer 10 días después y la entregará al jefe del Departamento de Cobranzas. Esta relación deberá contener:

- ✓ Fecha de vencimiento.
- ✓ Nombre completo del cliente.
- ✓ Dirección, estado, y teléfono.
- ✓ Importe del abono.

(Véase anexo F-14)

5.- El jefe de Cobranzas, por conducto de su secretaria, elabora los estados de cuenta que se enviarán por correo a los clientes, con la debida anticipación. *(Véase en el anexo F-7).*

6.- Diariamente, el auxiliar recibirá el informe de caja que contiene la información siguiente:

- ✓ Número de recibo de caja.
- ✓ Nombre completo del cliente.
- ✓ Domicilio.
- ✓ Importe del abono cobrado.
- ✓ Fecha de vencimiento.

Clave: (1) pago oportuno; (2) pago con retraso hasta 10 días; (3) retraso de más de 10 días.
(Véase anexo F-15).

7.- Del informe de caja, el auxiliar tomará la información para hacer las anotaciones de descargo en las tarjetas de vencimiento.

Si hay alguna discrepancia entre la cantidad cobrada y el importe del abono, el auxiliar lo anotará en observaciones y lo notificará de inmediato al jefe de cobranzas.

8.- El auxiliar retirará del Kardex las tarjetas de vencimiento totalmente pagadas y las archivará en el expediente del cliente respectivo en orden alfabético, para fines de estudio de créditos futuros.

9.- El auxiliar archivara los informes de caja en orden cronológico durante un año y después los pasará al archivo definitivo. (Véase anexo F-8).

10.- Diariamente, el auxiliar, antes de hacer las anotaciones de cargo y descargo, revisara una por una las tarjetas de vencimiento correspondientes al día, para ver cuáles no fueron pagadas en el día anterior. Con las cuentas no pagadas hará una relación por duplicado y entregará el original al jefe de cobranza. Esta relación contendrá:

- ✓ Fecha de vencimiento.
- ✓ Nombre completo del cliente.
- ✓ Domicilio, estado y teléfono.
- ✓ Importe del crédito.

11.- Con la copia de la relación de las cuentas no pagadas, el auxiliar abrirá tarjetas de seguimiento, que contendrán la información siguiente:

- ✓ Nombre completo del cliente.
- ✓ Domicilio.
- ✓ Fecha de vencimiento.
- ✓ Importe del abono.
- ✓ Actividades de prosecución.

En esta tarjeta de seguimiento, el auxiliar anotará el primer paso de prosecución y la fecha en que deberá hacerse. Al mismo tiempo pondrá una señal en la columna de seguimiento de la tarjeta de vencimiento, para indicar que está abierta una tarjeta de seguimiento. (*Véase en el anexo F-4*).

12.- Una vez que el auxiliar haya anotado la información en la tarjeta de seguimiento, a colocará en el archivo cronológico en el día que corresponda al **paso de seguimiento**, para recordar qué debe hacerse en el caso de no haber recibido el pago hasta ese día.

13.- Si aparece en los informes de caja el pago en la tarjeta de vencimiento y encerrará dentro de un círculo la señal de vencimiento. Después el auxiliar buscare la tarjeta de seguimiento y la engrapará junto con la tarjeta de vencimiento como antecedentes de créditos futuros. (Montaño, 1987).

Si existe un retraso ulterior, el auxiliar abrirá una nueva tarjeta de seguimiento.

14.- Diariamente, el auxiliar pasará al jefe de cobranza una relación de los paso de prosecución que deban hacerse, de acuerdo con la información de seguimiento. Esta relación deberá contener:

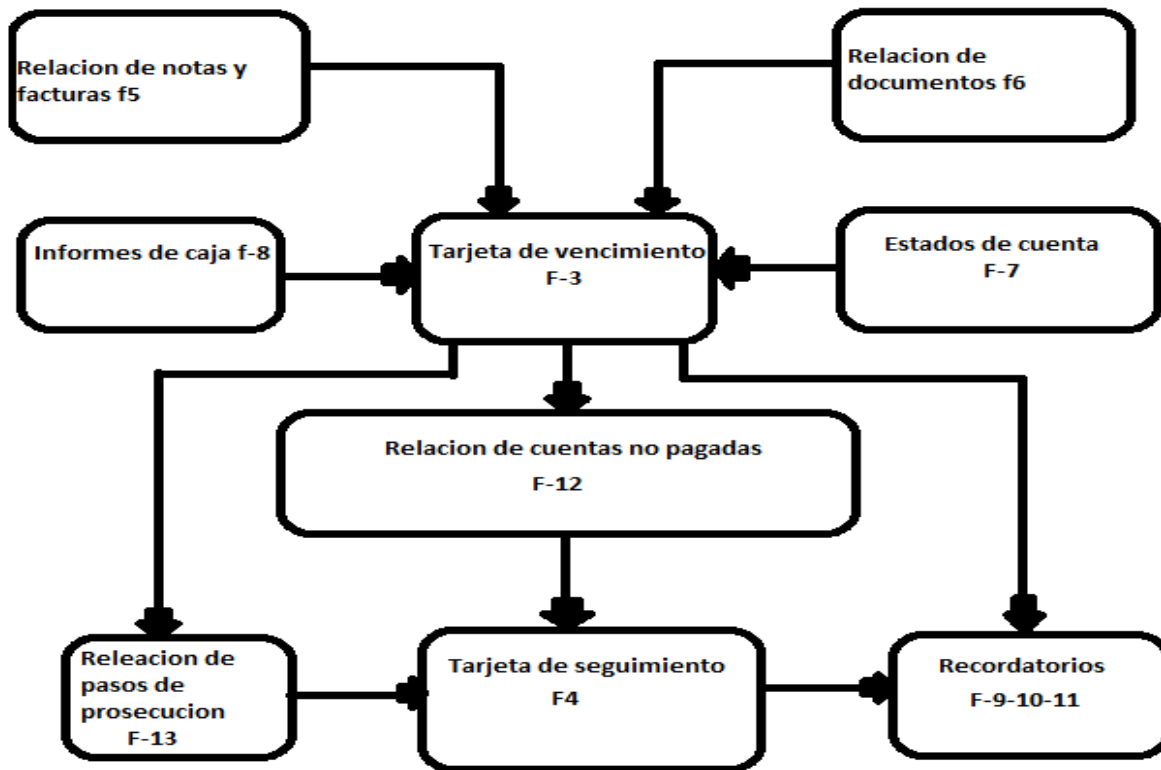
- ✓ Fecha de la relación.
- ✓ Nombre completo del cliente.
- ✓ Dirección, estado y teléfono.

Paso que debe darse, por ejemplo recordatorio, insistencia, o una acción drástica. (*Véase anexo 9, 10,11*).

15.- Después de hacer la relación de pasos de seguimiento, el auxiliar anotará la fecha del siguiente paso en la tarjeta de seguimiento y la colocará en el archivo cronológico en el día que corresponda al *siguiente paso*, como recordatorio de lo que deba hacerse ese día si no se ha obtenido todavía el cobro respectivo. (*Véase anexo F-12*).

16.- El jefe de cobranzas indicará lo que debe hacerse en cada caso para lograr que el cliente pague. (*Véase en el anexo F-13*).

ANEXOS



Anexo F-1.

Tarjeta de vencimiento						
Nombre_____			Domicilio_____			
Empresa_____			Código Postal_____			
Población_____						
Estado_____			Teléfono_____			
Fecha de operación	Documento numero	Importe	Fecha de vencimiento	Fecha de pago	Seguimiento	Observaciones

Anexo F-2 y 3.

**“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”**

Tarjeta de seguimiento			
Nombre_____		Domicilio_____	
Vencimiento_____		Importe_____	
Recordatorios:	Telefonemas:	Telegramas:	Visitas:
(1)_____	(1)_____	(1)_____	(1)_____
(2)_____	(2)_____	(2)_____	(2)_____
(3)_____	(3)_____	(3)_____	(3)_____
Abogado () _____ Juicio () _____			

Anexo F-4.

Relación de ventas a crédito						
Día						
Orden de despacho numero	Pedido numero	Nota o factura numero	Nombre	Domicilio y teléfono	Importe	Fecha de vencimiento

Anexo F-5.

Relación de documentos por cobrar						
Día						
Pedido numero	Nombre	Domicilio y teléfono	Abonos			Fecha de vencimiento
			Números	Importe	Ultimo	

Anexo F-6.

**“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”**

Estado de cuenta
Nombre: _____
Domicilio: _____
Población: _____
 Recordamos a usted que, de acuerdo con nuestros registros, tiene un saldo pendiente con nosotros por la cantidad \$ _____ al día _____.
 Agradecemos pase a liquidarlo a nuestras oficinas.

Anexo F-7.

Informe de caja					
Relación de créditos cobrados					
Día					
Nombre	Número	Domicilio	Vencimiento	Importe	Clave

Anexo F-8.

Nos permitimos llamar su atención sobre el recordatorio que le enviamos el día _____, recordándole el saldo a su cargo por la cantidad de \$ _____ vendido el día _____.
 En espera de vernos atendidos en esta petición.

Anexo F-9.

Mediante las relaciones comerciales que sostenemos se habrá dado cuenta de las normas

**“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”**

por las cuales se rige nuestra empresa que pone a disposición de sus clientes las mercancías de más alta calidad y proporciona servicios excelentes. Con ello pretendemos que nos trate de igual forma. Ahora deseamos que atienda nuestras peticiones anteriores de cubrir su saldo por la cantidad de \$_____ vencido el día_____.

Atentamente.

Anexo F-10.

TELEGRAMA

Favor telegrafiar intenciones sobre pago de \$30,000.00 vencido hace 45 días.

Urge recibir su pago inmediatamente. Estimamos su amistad y sentiríamos mucho vernos obligados seguir una acción legal.

Anexo F-11.

Relación de cuentas pagadas al vencimiento			
Día			
Nombre	Domicilio	Importe	Vencimiento

Anexo F-12.

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”

Relación de pasos de prosecución				
Día				
Nombre	Domicilio	Importe	Vencimiento	Seguimiento

Anexo F-13.

Relación de cuentas por vencer		
Al día (10 días de anticipación) para el envío de estados de cuenta		
Nombre	Domicilio	Importe

Anexo F-14.

Relación de cobros				
Clave: (1) en tiempo (2) demora hasta 10 (3) más de 10 días				
Al día _____				
Nombre	Domicilio	Documento	Importe	Clave

Anexo F-15.

**“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”**

Hoja de itinerario						
Día_____ Nombre del cobrador_____						
Documento numero	Nombre	Domicilio	Importe			Razones de no pago
			Por cobrar	Cobrado	No cobrado	
			Sumas	\$	\$	
			Recibido Cajero	\$	\$	Recibido en documentos Jefe de cobranza

Anexo F-16

EJEMPLO PRÁCTICO

Agencia de viajes.

Una Agencia de Viajes es un ente económico que en últimas fechas ha cobrado una importancia debido al aumento de Turismo en nuestro país, la cual es un intermediario entre los prestadores de servicios y el cliente denominado Turista, a nivel nacional o internacional. Su labor principal es por un lado representar activamente a hoteles, líneas aéreas, navieras, y de autotransporte; etcétera, pero también es necesario señalar que las agencias de viajes provocan un alto volumen de ventas y además juegan un papel importante de promoción profesional de recursos turísticos de interés mundial.

Dentro del marco legal de las agencias de viajes: Ley General de Turismo publicada en el Diario Oficial de la federación y la Ley Federal de Turismo.

Ocupaciones de Agente de Viajes:

- El abanico de conocimientos y habilidades de un agente de viajes marcan el éxito de su negocio.
- Preparar itinerario previamente planeado, viajes individuales o en grupos.
- Hacer las reservas necesarias en hoteles, alquiler de autobuses, visitas turísticas, traslado de pasajero y equipajes de las terminales a los hoteles y entradas a espectáculos especiales: como festivales, música y teatro.
- Conocer y aconsejar sobre los muchos detalles implicados en los viajes como son: seguros de equipaje y de viajes.
- Asesorar sobre las salidas de viajes, precios de hoteles, calidad, así como ver que dichos precios tiene incluido el I.V.A y descuentos locales.
- Hacer las reservaciones para actividades de interés especial, tales como peregrinaciones religiosas, convenciones y viajes de negocios, viajes gastronómicos y deportivos.

Ofertas de las Agencias de Viajes:

Las agencias de viajes proporcionan:

- Viajes de Vacaciones.
- Viaje sencillo. (autobuses, solo un boleto de autobús de salida algún estado).
- Viaje sentimental (luna de miel).
- Viaje de tránsito (instancia una noche)
- Viaje solitario.
- Viaje familiar. (paquetes de viaje)
- Viajes incentivo (en algunas ocasiones es posible que las empresas regalen un viaje a un trabajador como un incentivo).

La oferta de viajes organizados suele ser muy variada y se anuncian en folletos publicitarios.

Viajes organizados sin guía:

Estos viajes más flexibles permiten que el viajero compre un viaje organizado con transporte, traslado, visitas, alojamiento en hotel y normalmente algunas comidas de acuerdo con las costumbres del país, pero el grupo no viaja con guía fijo. Se puede ir a las visitas programadas o no. El precio fijado antemano permite al viajero que haga el presupuesto de la mayor parte de los gastos con antelación. La ventaja básica organizada es la comodidad.

Viajes en grupo:

Se componen de 8 o más personas viajando juntas, también puede ser desde un grupo de estudiantes o miembros de un club, organización de negocios, u otra tipo de afiliación, y que sea han unido para conseguir un ahorro particularmente en cuanto a transporte se refiere. Se ofrecen viajes en grupo a casi todos los destinos del mundo.

Podemos decir que las funciones de una Agencia de viajes son de la siguiente manera:

Función Asesora:

Esta función implica informar claramente al viajero sobre las características de los destinos, los servicios que obtendrá así como quien se los proveerá y los viajes existente.

En primer lugar para poder cumplir con esta primera función es necesario tener amplias fuentes de información; para lo cual es necesario contar con los siguientes sistemas:

- a) Sistemas computarizados.
- b) Disponer de conexiones vía internet, esto para estar en contacto con sus clientes, así como para las relaciones con los proveedores de servicios turísticos.
- c) Tener una recopilación de mapas, manuales técnicos, guías y bibliotecas especializada de folletos.
- d) Es necesario también que la agencia de viajes cree su propia base de datos, con ello podrá tener información exclusiva y personalizada y guardar información sobre los clientes, muy valiosa herramienta a la hora de llevar a cabo determinadas campañas de **marketing**.

Es esencial la adecuada comunicación de la agencia con el viajero, así sabrá con mayor exactitud las necesidades y expectativas que el cliente ha puesto en el viaje. Por lo tanto la agencia debe contar con gente profesional y experta en destinos y viajes, que tenga una adecuada preparación cultural y técnica y además con la capacidad de poder captar las necesidades de los clientes.

Función Intermedia.

Si la agencia de viajes desempeña muy bien tal, función, esto le permitirá acercar el producto al cliente y multiplicar los puntos de venta.

Esta función comúnmente es ejercida por las agencias minoritarias, ya que son quienes concretarán la reservación, la renta o venta de los siguientes grupos de servicios:

Servicios de forma aislada como pueden ser:

- 1.- Alojamiento en establecimientos dentro del hotel.
- 2.- Entradas para determinados espectáculos culturales o deportivos.
- 3.- *Renta de autos o salones para fiestas y congresos.*
- 4.- Pólizas de seguro de viajes.
- 5.- Venta de guías turísticas.

Función Técnica.

Planear el programa que se pretende llevar a cabo, por ejemplo si el cliente desea viajar a un determinado sitio, la agencia tiene que investigar todo lo que se refiere al lugar: como llegar, en cuanto tiempo, mejor opción para hospedarse, que lugares de interés tiene, el costo de viajes, etcétera.

Diseñar viajes, para ello hay que investigar con los proveedores, tener varias alternativas y realizar las contrataciones necesarias.

Actualmente se cuenta dentro del negocio de las Agencias de Viajes con el programa de INTELIS que es un programa reconocido con certificaciones relevantes para comprometerse en la calidad de las empresas como en negocios hacia los clientes para necesidades de más de 1000 clientes que operar permitiendo ofrecer experiencia, flexibilidad y valor en sus soluciones de negocio.

Tener un control de las operaciones, estar al tanto de cómo se va desarrollando el viaje.

Función Financiera.

Se refiere a la buena administración de los recursos económicos de la agencia, para lograrlo es necesario:

- El conocimiento y análisis de la estructura económica-financiera de la empresa.
- Elaborar y analizar presupuestos, así como hacer cotizaciones.
- Idear un método adecuado para generar ingresos, organizar y supervisar gastos, así como de los cobros y pagos que se realicen de manera oportuna.

Función Contable.

Esta función se relaciona con llevar un control adecuado de los registros contables de las agencias, los cuales son muy útiles y obligatorios, ya que sirven para conocer la situación financiera de la empresa, así como los reportes de ventas mensuales y sus correspondientes impuestos a pagar se realicen correctamente y oportunamente.

Función Administrativa.

Esta función abarca la planificación, organización, mando y control de todas las actividades que se realizan en la agencia.

Las agencias de viajes se clasifican atendiendo al tipo de clientes:

Minorista: esta comercializa el producto de los mayoristas vendiéndolo directamente al usuario turístico. Así también proyectan, elaboran, organizan o venden al turista toda clase de servicio, y viajes combinados, no pudiendo ofrecer ni comercializar sus productos a través de otros servicios.

Clasificación de la agencia de viajes, según el canal de distribución.

Agencia de viajes por franquicia: en este caso la franquiciadora concede a la agencia franquiciada, el derecho de explotar el negocio siguiendo unas técnicas comerciales uniformes, le aporta también la marca, la imagen corporativa, el KNOW HOW (el saber, hacer), los productos, la formación de los trabajadores, el plan de marketing y la gestión de las compras. Por su parte la agencia franquiciada pagará una cuota periódica a la franquiciadora.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE UNA AGENCIA DE VIAJES.

La planeación y el control financiero son dos elementos que no pueden analizarse aisladamente, ya que en la planeación se establecen las metas de la organización y el control financiero evalúa el cumplimiento de las mismas.

A través del proceso de planeación y control financiero la administración trata de evitar las desviaciones respecto a la planificación y mejorar la rentabilidad de las distintas áreas, para

beneficiar a todo negocio de agencia de viajes, sin duda un gran parte de los fracasos se evitaría mediante un adecuado control administrativo-financiero.

ÁREA ADMINISTRATIVA:

Es la que se encarga dirigir que todas las actividades del negocio permitan alcanzar las metas establecidas y controlar dichas actividades con eficiencia.

La planificación es fundamental, ya que esta:

- 1.- Permite que el negocio este orientado.
- 2.- Facilita la coordinación de decisiones.
- 3.- Ayuda en el objetivo del negocio que es aumentar las ventas y utilidades.
- 4.- Establece un sistema racional para la toma de decisiones.
- 5.- Facilitar el control permitiendo medir la eficiencia del negocio.

Propósito de la planificación:

La planeación reduce el impacto del cambio, minimizar el desperdicio y fija los estándares para facilitar el control interno.

La planeación establece un esfuerzo coordinado, da dirección tanto a los administradores como a los que no lo son, permitiéndonos reducir la incertidumbre al momento de toma de decisiones.

En resumen los propósitos son:

- 1.- Disminuir el riesgo de fracaso.
- 2.- Un deficiente control administrativo y contable.
- 3.- Evitar errores y asegurar el éxito en el negocio.
- 4.- Administrar con eficiencia los recursos económicos del negocio.

5.- Promover el aumento de las ventas y utilidades para el crecimiento del establecimiento.

Control de presupuestos:

Los presupuestos son una herramienta muy importante dentro del control financiero, debido a que desempeña la función de obligar al administrador a poner por escrito sus ideas permitiendo un mejor orden dentro del negocio.

Es un documento que muestra la situación económica de un negocio a una fecha futura. Su objetivo es asegurar que se programen las cantidades adecuadas de dinero que se gastarán en las funciones apropiadas, en el momento y lugar más efectivo.

ÁREA DE VENTAS.

Es la que se encarga de la atención directa al cliente, una vez que este ya ha sido captado, para esta función es de primordial importancia el desarrollo de un buen programa de atención al cliente.

ÁREA DE CONTABILIDAD.

Es aquella que lleva control de los ingresos, y de los egresos de la agencia de viajes, se encarga de preparar los reportes semanales de ventas, coordinara que los depósitos que se hacen en los bancos, como ver que se pague oportunamente los impuestos correspondientes.

Cuando queremos ofrecer un crédito también es importante tener un conocimiento de la situación económica del negocio.

En las agencias de viajes por franquicias tenemos solamente de ingresos el 20% comisión de las ventas realizada a Crédito y Contado debido a las políticas establecidas por la matriz de la Agencia BOJORQUEZ, por lo que nunca podrá obtenerse una comisión mayor de ingreso para el negocio, ya que este es aplicado en todas las ventas.

En años anteriores (2007-2012) ofrecíamos venta de boletos y de nuestros servicios turísticos al Gobierno del Estado y se le facturaba, pero dicha venta de boletos era la mayor parte a crédito el cual otorgábamos de un mes hasta 3 meses.

Otro aspecto importante es que se gana 20% de comisión cuando es venta a crédito y contado como se había mencionada anteriormente, pero cuando se hace venta a crédito por medio del uso de la tarjeta de crédito solo obtenemos de ganancia 14% de comisión sobre la venta, pues la institución financiera del Banco nos retira un 6% de comisión inmediatamente al hacer la operación, entonces más adelante lo reflejamos como una pérdida en nuestra comisión de la venta, puesto que dicha operación primero tenemos que hacerla con la Agencia operadora que recibirá el 80% de la venta, y como el retiro de comisión se hace en el momento de que se pasa la tarjeta, se pone como pérdida, puesto que para la Agencia operadora nos entrega el 20% de comisión a cada sucursal de la Matriz de las Agencias.

Posteriormente el Banco cobra una comisión \$300.00 pesos mensuales por el uso de la máquina para hacer los pagos con la tarjeta de crédito.

En algunas ocasiones puede pasar que no nos paguen o se baja nuestra comisión, afectando también nuestras utilidades en donde también tenemos que tomar en cuenta que tenemos que hacer gastos para nuestro negocio para que siga marchando correctamente, al igual que toda la información que proporciones la contabilidad sirva de base para el pago de sus impuestos de acuerdo a su régimen fiscal tales como son el pago de I.SR., I.VA Y I.E.TU.

Nota: los ingresos por las comisiones de cada venta, la empresa Matriz la registra como trabajador como un ingreso por honorarios las ganancias por las comisiones mensuales.

Control interno.

Comprende el plan de organización, los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas orientadas por la agencia.

Un sistema de control contable es importante desde el punto de vista de la integridad física y numérica de bienes, valores y activos de la empresa y esto garantiza que la información financiera sea confiable en la toma de decisiones.

Los controles contables incluyen los métodos y procedimientos necesarios para autorizar las transacciones, salvaguardar los activos y asegurar la precisión de los registros de las operaciones de la empresa. Los buenos controles contables ayudan a maximizar la eficiencia, a minimizar el desperdicio, los errores no intencionales y el fraude.

Control interno contable garantiza lo siguiente:

- ❖ Que los fondos y recursos se utilicen de manera responsable y adecuada.
- ❖ La información financiera proporciona la situación económica del negocio en cuestión de sus ingresos y egresos.
- ❖ Los ingresos y egresos se manejen de acuerdo con los procedimientos autorizados.
- ❖ Nos permite pagar correctamente nuestras obligaciones ante hacienda.
- ❖ Nos permite conocer el crecimiento del negocio.

Gracias al control interno podemos ver fallas o deficiencias tanto en la parte administrativa y contable:

Deficiencias en la función asesora:

- ❖ Faltan páginas de internet donde podamos ver los mejores lugares turísticos en cuanto a precio para hacer mercadotecnia hacia los clientes.
- ❖ Actualización de precios temporales, ya que no se tiene una base de datos en relación de precios en el mercado, de igual manera de otros negocios competidores dentro del ramo de turismo.
- ❖ La agencia no tiene un respaldo de la Agencia matriz.
- ❖ Falta más propaganda y publicidad.

Deficiencias en el control administrativo:

Falta de personal por parte de la empresa matriz, que no envía a un supervisor, ni realiza juntas con los inversionistas de las franquicias de viajes, puesto que hay deficiencia por no

haber beneficios, solamente las agencias de viajes dan más oportunidades a las operadoras, falta conocerse a nivel regional junto con el ejecutivo de la matriz o que se envíe una supervisión para conocer la situación económica de cada negocio.

Puede haber fallas en el sistema de cobro. (Puede pasar que te cobre lo de otra sucursal de agencia cuando dicho adeudo no pertenece a tu negocio).

Falta tener conocer quien es Gerente General de la Matriz de las Agencias de Viajes Bojórquez, tener una propia ley general de la empresa, donde establezca un marco legal de apoyo y defensa de los derechos hacia el contribuyente del negocio de la sucursal, necesitan un operador para todas las franquicias, mejor organización.

Sugerencia en la función técnica:

Sería muy beneficioso si contáramos con el programa GLOBALIZADOR, SAVE, APOLO, puesto que nos ayuda a conocer tarifas y costos con mayor facilidad, conocer otros precios que manejan la competencia, se realiza todo en un programa electrónico.

Sugerencias en el área de ventas:

Podría ser de utilidad poner un libro donde los clientes anoten sus opiniones del servicio que se les está dando y si sugieran recomendaciones, ya que el buen servicio que ofrecemos nos ayudara a poder tener un mayor número de ventas tanto a crédito como a contado, pues es gran importante el crecimiento económico del negocio, poder tener más utilidades, pero es indispensable que exista un control contable y administrativo eficiente para evitar pérdidas futuras para el negocio.

NARRATIVA DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO.

1.- El cliente se pone en contacto con el Agente de Ventas, ya sea en forma telefónica o personalmente con la Agencia de Viajes.

2.- El agente de Ventas brinda información necesaria sobre las diversas opciones de precios, horarios, formas de pago y hace las reservaciones de los servicios que el cliente necesite.

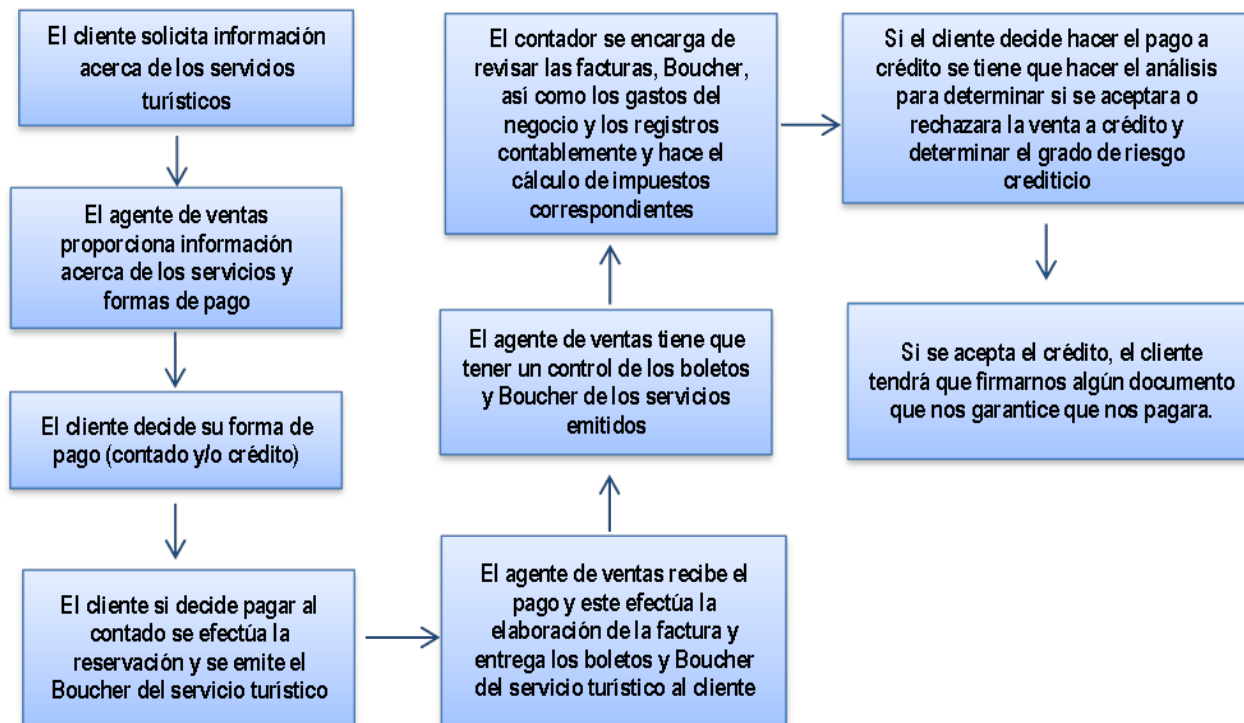
3.- El cliente decide su forma de pago.

4.- Si el cliente decide pagar al contado el Agente de Ventas efectúa la reservación y emite el boleto de autobús, aéreo o los Boucher de los servicios turísticos que representan los comprobantes del servicio que el cliente tiene derecho a recibir.

5.- Cuando el cliente solicita el crédito se debe decidir puede hacerse mediante el uso de la tarjeta de crédito o mediante un contrato de apertura de crédito, como el caso que ofrecíamos crédito al Gobierno del Estado, también se tendrá que analizar la información y procesar para efectos de aprobar o rechazar el crédito.

6.- El contador debe revisar, analizar, procesar, registrar todas las operaciones cuantitativas y hacer los cálculos de los impuestos correspondientes, debe haber un control de los boletos y los Boucher de acuerdo a las ventas realizadas en el día, verificando que las ventas sean debidamente facturadas, y que los ingresos de las comisiones por venta se hallan hecho correctamente

FLUJO OPERATIVO DE VENTAS EN UNA AGENCIA DE VIAJES.



NOTA: Si la venta se realiza con tarjeta de crédito tendremos que analizar si es conveniente y ver si nos afecta en nuestras comisiones y por consiguiente el contador analizara las ventas de los boletos ha contado y crédito y las registrara.

Ejemplo:

Una Agencia de viajes (franquicia) bajo el régimen de personas físicas actividad profesional y empresarial (negocio).

Agencia de Viajes Bojórquez, vende al Tecnológico de Monterrey 27 boletos de Avión a Sonora por motivos de excursión y los vende al contado al precio de \$4,350.00 cada uno.

La agencia operadora (intermediaria) recibe la operación realizada de la venta y por lo tanto la Agencia Bojórquez (franquicia-negocio) recibe 20% solamente de comisión por la venta. Y las Agencias operadoras sirven como intermediarias en las operaciones y estas a su vez entrega el 80% del ingreso por la venta a la Agencia Matriz de la AGENCIA BOJORQUEZ, S.A. DE C.V.

**“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”**

La agencia Bojórquez vende a la empresa MEGACERO, S.A DE C.V, 14 boletos de avión al precio \$4,850.00 c/uno para la ciudad de Chihuahua para dichos clientes deciden hacer el pago con tarjeta de crédito, el cual se gana una comisión del 20% menos 6% resta inmediatamente la empresa de la Tarjeta de crédito (Banamex).

La Agencia Operadora intermediaria recibe la operación realizada por la venta de los boletas a crédito mediante la tarjeta bancaria y por lo tanto ella se encarga de entregar a la Agencia Matriz el 80% del ingreso de la venta.

La Agencia Bojórquez vende boletos al Estado del Gobierno a crédito la venta de boletos de avión para la ciudad de Mexicali, 9 boletos al precio \$4,850 c/uno, y decide pagarlos en un término de crédito de 30 días. Dicha agencia solo obtiene la ganancia de comisión por 20% y el resto se hace cargo la agencia operadora intermediaria de entregarlo a la agencia Matriz. Dicho venta de boletos del avión es pagado al contado durante el término de crédito establecido.

----- 1 -----		DEBE	HABER
Cientes		\$117,450.00	
	Anticipo a operadoras		\$117,450.00

Este asiento se efectúa la venta por 27 boletos de avión a \$4,350.00 s/uno.

----- 2 -----		DEBE	HABER
Bancos		\$117,450.00	
	Cientes		\$117,450.00

El cliente paga al contado a la agencia.

----- 3 -----		DEBE	HABER
Anticipo a operadoras		\$23,490.00	
	Ingresos por comisión		\$20,250.00
	I.V.A por pagar		\$ 3,240.00

Nos quedamos con un ingreso por comisión del 20% por la venta de boletos de avión.

----- 4 -----		DEBE	HABER
Anticipo a operadoras		\$93,960.00	
	Bancos		\$93,960.00

Entregamos 80% de anticipo a la agencia operadora intermediaria en la operación de la venta.

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”

----- 5 -----		DEBE	HABER
Cientes		\$67,900.00	
	Anticipo a operadoras		\$67,900.00

Este asiento efectúa a la venta por 14 boletos de avión \$4,850.00 c/uno.

----- 6 -----		DEBE	HABER
Bancos		\$67,900.00	
	Cientes		\$67,900.00

El cliente nos paga los boletos de avión con tarjeta de crédito.

----- 7 -----		DEBE	HABER
Anticipo a operadoras		\$13,580.00	
	Ingresos por comisión		\$11,706.90
	I.V.A por pagar		\$ 1,873.10

Nos dieron una comisión del 20% de la venta a crédito.

----- 7a -----		DEBE	HABER
Ingresos por comisión		\$3,521.07	
I.V.A. por pagar		\$ 561.93	
	Anticipo a operadoras		\$4,074.00

Tuvimos una perdida en la los ingresos por comisión debido a que el banco Bancomer nos cobra una comisión del 6% de la ventas realizadas con la tarjeta a crédito.

----- 8 -----		DEBE	HABER
Anticipo a operadoras		\$54,320.00	
	Bancos		\$54,320.00

Entregamos 80% de anticipo a la agencia operadora intermediaria en la operación de la venta.

----- 9 -----		DEBE	HABER
Deudores Diversos		\$43,650.00	
	Anticipo a operadoras		\$43,650.00

Se efectúa venta de boletos a crédito al Estado de Gobierno por un término de 30 días, venta de 9 boletos a \$4,850.00 c/uno.

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR”

----- 10 -----		DEBE	HABER
Deudores Diversos		\$8,730.00	
	Bancos		\$8,730.00

La deuda de los boletos nos afecta el 20% en nuestros ingresos en efectivo y debemos de hacer el pago del boleto la agencia.

----- 11 -----		DEBE	HABER
Bancos		\$43,650.00	
	Deudores Diversos		\$43,650.00

Nos pagan en el término de los 30 días el gobierno del estado y recuperamos ese dinero.

----- 12 -----		DEBE	HABER
Bancos		\$8,730.00	
	Deudores Diversos		\$8,730.00

Nos pagaron las ventas de los boletos de avión y recuperamos nuestro dinero que habíamos dado.

----- 13 -----		DEBE	HABER
Anticipo a operadoras		\$8,730.00	
	Ingresos por comisión		\$7,525.86
	I.V.A por pagar		\$1,204.14

Recibimos ingresos por la comisión de la venta del 20% de los 9 boletos de avión.

----- 14 -----		DEBE	HABER
Anticipo a operadoras		\$34,920.00	
	Bancos		\$34,920.00

Entregamos 80% de anticipo a la agencia operadora intermediaria en la operación de la venta.

Después de hacer los registros contables los representamos en los esquemas de mayor:

CLIENTES		
1) 117,450.00	117,450.00	(2
5) 67,900.00	67,900.00	(6
\$185,350.00	\$185,350.00	

INGRESOS POR COMISIÓN		
7a) 3,512.07	20,250 .00	(3
	11,706.90	(7
	7,525.86	(13
\$3,512.07	\$39,482.76	
	\$35,970.69	

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR”

DEUDORES DIVERSOS			
9)	43,650.00	43,650.00	(11
10)	8,730.00	8,730.00	(12
	\$52,380.00	\$52,380.00	

I.V.A POR PAGAR		
7a)	561.93	3,240.00 (3
		1,873.10 (7
		1,204.14 (13
	\$561.93	\$6,317.24
		\$5,755.31

BANCOS			
1)	117,450.00	93,960 .00	(4
6)	67,900.00	4,074.00	(7a
11)	43,650.00	54,320.00	(8
12)	8,730.00	8,730.00	(10
		34,920.00	(14
\$	237,730.00	\$196,004.00	
\$	41,726.00		

ANTICIPO A OPERADORAS		
3)	23,490.00	117,450.00 (1
4)	93,960.00	67,900.00 (5
7)	13,580.00	43,650 (9
8)	54,320.00	
13)	8,730.00	
14)	34,920.00	
	\$229,000.00	\$229,000.00

CALCULO DE LOS IMPUESTOS A PAGAR.

1.-Persona Física con actividad empresarial y profesional.

Obligaciones mensuales:

- 1 Impuesto sobre la renta
2. Impuesto al Valor Agregado Definitivo (IVA).
3. Impuesto Empresarial a la Tasa Única Provisional (IETU).
4. Declaración Informativa de Operaciones con Terceros. (DIOT, Acuse de envío y acuse de aceptación).
5. Listado de conceptos del impuesto empresarial a tasa única. (IETU Acuse de envío y acuse de aceptación).

LIDE Art 2.- III. Las personas físicas y morales, por los depósitos en efectivo que se realicen en sus cuentas, hasta por un monto acumulado de \$15,000 en cada mes del ejercicio fiscal, salvo por las disposiciones en efectivo de cheques de caja. Por el excedente de dicha cantidad se pagará el impuesto a los depósitos en efectivo en los términos de esta Ley.

“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”

AGENCIA BOJORQUEZ. MORELIA MICHOACAN		
LRCI. AGENCIA DE VIAJES CON PERSONA FISICA.		
CALCULO PAGOS PROVISIONALES ISR 2012		
	ENERO	FEBRERO
INGRESOS ACUMULABLES:	28444.83	35970.69
Ingresos por comisión (venta)	20250	0
Ingresos por comisión (venta)	8194.83	0
Ingresos por comisión (venta)		7525.86
DEDUCCIONES AUTORIZADAS:	3735	3242
COMPRAS NETAS		
GASTOS GENERALES		
Mantenimiento del edificio	680	895
Papeleria y articulos de oficina	338	85
Propaganda y Publicidad	0	850
Mensajeria y paqueteria	0	0
Articulos de Limpieza	245	0
Internet	318	318
Agua	0	185
Telefono	988	678
Energia Electrica	425	0
Botiquin (medicamentos)	235	65
otros gastos	506	166
gastos acumulables	3735	3242
ISR A FAVOR Y/O CARGO		
INGRESO ACUMULABLE	\$24,709.83	\$32,728.69

CALCULO DEL PAGO PROVISIONAL DEL MES ENERO DEL 2012 (ISR)

TOTAL INGRESOS	24709.83
L.INFERIOR	20770.30
EXCEDENTE	3939.53
TARIFA	21.95%
IMPUESTO MARGINAL	864.73
CUOTA FIJA	3178.30
ISR ACUMULADO	4043.03
ISR DEL PERIODO ANTERIOR	0.00
ISR DEL MES	4043.03
ISR retenido	0.00
pagos efectuados	0.00
ISR A CARGO Y/ FAVOR	\$ 4,043.03

CALCULO DEL PAGO PROVISIONAL DE MES DE FEBRERO DEL 2013 (ISR)

TOTAL INGRESOS	32728.69
L.INFERIOR	20770.30
EXCEDENTE	11958.39
TARIFA	21.95%
IMPUESTO MARGINAL	2624.87
CUOTA FIJA	3178.30
ISR ACUMULADO	5803.17
ISR DEL PERIODO ANTERIOR	4043.03
ISR DEL MES	9846.20
ISR retenido	0.00
pagos efectuados	4043.03
ISR A CARGO Y/ FAVOR	\$ 5,803.17

**“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”**

AGENCIA BOJORQUEZ. MORELIA MICHOACAN		
LRCI. AGENCIA DE VIAJES CON PERSONA FISICA.		
DEL IVA DE ENERO/DICIEMBRE 2012.		
	ENERO	FEBRERO
INGRESOS POR HONORARIOS	0.00	0.00
OTROS INGRESOS	28,444.83	7,525.86
TOTAL BASE DE IVA	4,551.17	1,204.14
IVA POR PAGAR	4,551.17	1,204.14
COMPRAS O GASTOS	3,735.00	3,242.00
DESCUENTOS S/COMPRAS	-	-
COMPRAS NETAS	0.00	0.00
COMPRAS NO PAGADAS	0.00	0.00
ANTICIPOS A PROVEEDORES	0.00	0.00
APLICACIÓN ANTICIPOS A PROVEEDORES	0.00	0.00
COMPRAS PAGADAS DEL MES/MES ANT	0.00	0.00
COMPRAS NETAS	0.00	0.00
IVA ACREDITABLE SOBRE COMPRAS	0.00	0.00
IVA ACREDITABLE GTOS	598.00	519.00
IVA DE IMPORTACIONES	0.00	0.00
IVA PENDIENTE DE ACREDITAR	0.00	0.00
TOTAL IVA ACREDITABLE	597.60	519.00
IVA PEND.ACREDITAR DEL MES	0.00	0.00
IVA PEND.ACREDITAR MES ANT.	0.00	0.00
	0.00	0.00
TOTAL DE ACREDITABLE DEL MES	0.00	0.00
SALDO A CARGO O A FAVOR	3,953.57	685.14
SALDO A FAVOR DEL MES ANT.	0.00	0.00
PAGOS EFECTUADOS DEL MES	0.00	0.00
NETO A CARGO O A FAVOR	\$3,953.57	\$685.14

**“PROCESO PARA EFICIENTAR LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO EN
LAS CUENTAS POR COBRAR”**

AGENCIA BOJORQUEZ. MORELIA MICHOACAN		
LRCI. AGENCIA DE VIAJES CON PERSONA FISICA		
DEL IETU DE ENERO/SEPTIEMBRE DEL 2012.		
	ENERO	FEBRERO
INGRESOS ACUMULABLES	28444.83	35970.69
Ingresos por comisión (venta)	20250	7525.86
Ingresos por comisión (venta)	8194.83	0
TOTAL DE INGRESOS ACUMULABLES		
ACUMULADO	28444.83	37281.86
COMPRAS TOTALES		
DESCUENTOS S/COMPRAS	0	
COMPRAS NETAS		
COMPRAS NO PAGADAS	0	
COMPRAS PAGADAS DEL MES/MES ANT		
COMPRAS DEDUCIBLES		
ANTICIPOS A PROVEEDORES	0	0
APLICACIÓN ANTICIPOS A PROVEEDORES	0	0
GASTOS SOBRE COMPRAS		
INVERSIONES		
	0	0
GASTOS GENERALES		
Energia Electrica (luz)	425	0
Articulos de limpieza	245	0
Botiquin(medicamentos)	235	65
Mantenimiento de edificio	680	895
Propaganda y Publicidad	0	850
Papeleria y articulos de oficina	338	85
Mensajeria y ´Paqueteria	0	0
Agua	0	185
Telefono	988	678
Internet	318	318
Otros gastos	506	166
TOTAL DE GASTOS	3735	3242
TOTAL DE DEDUCCIONES AUTORIZADAS	3735	3242
DEDUCCIONES ACUMULADAS	3735	6977
BASE IETU MENSUAL	24709.83	28993.69
BASE IETU ACUMULADO		
TASA	0.175	0.175
BASE IETU MENSUAL	4324.22	5073.90
IETU ACUMULADO	4324.22	9398.12
CREDITO ISR	0	0
ISR ACUMULADO	4043.03	9846.19
IETU PAGADO	0	281.19
NETO A PAGAR	\$ 281.19	-\$ 729.26

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO

Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de mayo de 1994

TEXTO VIGENTE

Última reforma publicada DOF 09-11-1999

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.-
Presidencia de la República.

REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES.

ART. 1.- El presente ordenamiento tiene por objeto reglamentar la Ley Federal de Turismo y sus disposiciones serán aplicadas por el Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Turismo, a la que en lo sucesivo se le denominará la Secretaría.

Este Reglamento será de observancia general y obligatoria para los prestadores de servicios turísticos, nacionales y extranjeros, a que se refiere el artículo 4o. de la Ley.

ART. 2.-Para los efectos de la Ley y de este Reglamento, se entiende por:

I. Agencia de viajes: la empresa que contrata o actúa como intermediario en beneficio de un usuario respecto de los servicios a que se refiere el artículo 4o. de la Ley, así como cualquiera otro relacionado con el turismo;

ART. 3.-La Secretaría deberá constituir comisiones consultivas con la participación de los prestadores de servicios turísticos.

ART. 4.-Las comisiones consultivas deberán constituirse según la actividad de los prestadores de servicios y su integración y funcionamiento será conforme al acuerdo que, en su caso, emita el titular de la Secretaría.

ART. 5.- Las comisiones consultivas tendrán las siguientes funciones:

- I. Actuar como órgano de consulta de la Secretaría, en todo lo relativo al establecimiento y operación de los prestadores de servicios turísticos de que se trate;
- II. Proponer a la Secretaría acciones relativas al funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos de que se trate, y
- III. Las demás que se requieran para el cumplimiento de su objeto.

ART. 6.-Los prestadores de servicios turísticos proporcionarán las facilidades y condiciones necesarias para el cumplimiento de los programas de turismo social, a través de los acuerdos a que se refiere el artículo 11 de la Ley.

ART. 7.-La Comisión Ejecutiva de Turismo será presidida por el titular de la Secretaría y su integración y funcionamiento quedarán señalados en el Reglamento Interior que la propia Comisión expida.

CAPITULO IV

DE LA PROMOCIÓN TURISTICA.

ART. 18.-Los prestadores de servicios turísticos, deberán aportar la información estadística que la autoridad les solicite, de conformidad con la ley de la materia.

CAPITULO VI

DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO.

ART. 21.-En el Registro Nacional de Turismo quedarán inscritos los prestadores de servicios turísticos que lo soliciten, los establecimientos en que se ofrezcan sus servicios y las características de éstos.

ART. 22.- Para obtener la inscripción en el Registro Nacional de Turismo, será necesario dar aviso por escrito a la Secretaría en los formatos que serán proporcionados en las oficinas de ésta o en las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo a que se refieren los artículos 17 y 18 de la Ley.

Los formatos mencionados en el presente artículo contendrán la información prevista en el artículo 36 de la Ley.

ART. 23.-Al recibir los formatos debidamente requisitados, la Secretaría dará de alta al solicitante en el Registro, sirviendo como constancia el formato sellado por la Secretaría o por las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo a que se refieren los artículos 17 y 18 de la Ley.

ART. 24.-Los prestadores de servicios turísticos que obtengan su inscripción en el Registro Nacional de Turismo tendrán los siguientes beneficios:

- I. Ser incluidos en los catálogos, directorios y guías que elabore la Secretaría;
- II. Difundir la categoría que corresponda a la calidad de sus servicios conforme a la norma mexicana o internacional;
- III. Participar en los programas de promoción y fomento coordinados por la Secretaría;
- IV. Participar en los programas de capacitación turística que promueva o lleve a cabo la Secretaría, y
- V. Recibir el apoyo institucional de la Secretaría, siempre que sea solicitado para el beneficio común del sector.

CAPITULO VIII

DE LAS AGENCIAS, SUBAGENCIAS Y OPERADORAS DE VIAJES.

ART. 29.-Las agencias de viajes podrán operar en México bajo las siguientes modalidades:

- I. Operadora mayorista;
- II. Agencia de viajes minorista, o
- III. Subagencia.

ART. 30.-La agencia operadora mayorista tiene como actividad preponderante la integración de paquetes turísticos, los cuales son promocionados y comercializados por ellas mismas o por conducto de agencias de viajes minoristas.

Este tipo de agencias deberá integrar y publicar anualmente, cuando menos, dos paquetes turísticos, a efecto de que la Secretaría reconozca esta calidad.

ART. 31.-La agencia de viajes minorista es aquella que ofrece y vende al público consumidor paquetes turísticos integrados por la operadora mayorista; servicios de otros prestadores de servicios turísticos o relacionados con ellos; y, a solicitud expresa del cliente, integra dos o más servicios turísticos o relacionados con éstos en un solo producto.

ART. 32.-La subagencia de viajes es la persona física o moral que ofrece y vende al público consumidor exclusivamente servicios turísticos o relacionados con ellos.

ART. 33.-La agencia operadora mayorista, agencia de viajes minorista y la subagencia, podrán ejercer alguna otra actividad de intermediación propia de su naturaleza, de conformidad con las disposiciones legales aplicables y su propio objeto.

ART. 34.-Las agencias de viajes deberán dar aviso de inicio de operaciones a la Secretaría o a las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo a que se refieren los artículos 17 y 18 de la Ley, dentro de los ocho días siguientes a que aquéllas se inicien, en los formatos proporcionados por éstas.

ART. 35.-Los requisitos para iniciar operaciones u operar bajo cualquiera de las modalidades a que se refiere el artículo 29 del presente Reglamento, son los siguientes:

- I. Contar con un ejecutivo que tenga conocimientos y experiencia para el desempeño de la actividad, según las modalidades conforme a las que opera la agencia de viajes, de acuerdo con los criterios que emita la Comisión Consultiva correspondiente, los cuales serán publicados en la Gaceta del Sector Turismo;
- II. Contar con un local que tenga los elementos necesarios en mobiliario y material técnico, así como acreditar la propiedad o presentar el contrato que en su caso se tenga celebrado y que permita el uso de dicho local.

ART. 36.-Las agencias de viajes, al identificarse en su promoción y comercialización deberán señalar con precisión la modalidad bajo la cual se encuentran organizadas.

ART. 37.-Las agencias de viajes, a efecto de poder llevar a cabo su labor de intermediación con otros prestadores de servicios turísticos, celebrarán convenios en los que se haga constar dicha intermediación y los servicios que en ella se comprenden y en los que se consignent los derechos y obligaciones de cada una de las partes, las bases de su operación y su responsabilidad frente al turista.

Dichos convenios constarán por escrito. A falta de convenio expreso de intermediación, éste se acreditará con la existencia de papeletas de reservación, cupones de servicios, cupones de hoteles, fax, o cartas selladas y firmadas por personas autorizadas.

ART. 38.-Se considera que ha sido celebrado convenio de intermediación entre prestadores de servicios y las agencias de viajes, cuando los primeros se encuentran inscritos en sistemas computarizados de tele reservaciones que sean utilizados por agencias de viajes.

ART. 39.-Las agencias de viajes, al promocionar y comercializar paquetes turísticos, deberán hacer del conocimiento del turista lo siguiente:

- I. Especificación de los servicios en su material publicitario, identificando al prestador;
- II. Precio total del paquete, los servicios que incluye el precio, periodo de su vigencia y condiciones bajo las cuales puede ser modificado;
- III. En su caso, el número de personas que conformarán un grupo;
- IV. Duración del paquete o excursión;
- V. Condiciones de reservaciones y pagos;
- VI. Información necesaria para que el turista cumpla oportunamente con las regulaciones nacionales e internacionales;
- VII. Consecuencias de la cancelación por causas imputables tanto a la agencia de viajes o al prestador de servicios, como al cliente;
- VIII. La delimitación de responsabilidades de la agencia en caso de incumplimiento del servicio pactado bajo las especificaciones estipuladas, en términos del convenio de intermediación a que se refieren los artículos 37 y 38 del Reglamento;

IX. La existencia de la confirmación escrita de los servicios convenidos, y

X. En su caso, el tipo de guía que prestará el servicio, así como el idioma utilizado.

ART. 40.-Los agentes de viajes deberán tener a disposición del público en general, el precio o tarifa de los servicios y productos que ofrecen o comercializan.

ART. 41.-Las agencias de viajes que integren paquetes o excursiones turísticos contratarán, en su caso, a aquellos guías que cuenten con la credencial de reconocimiento expedida por la Secretaría.

ART. 42.-Para efectos de la Ley y del presente Reglamento, las representaciones de hoteles y agentes generales de ventas de otros prestadores de servicios turísticos, se equiparan a las agencias de viajes en los términos de la fracción II del artículo 4o. de la Ley y estarán sujetas a los requisitos de operación que establecen los artículos 27, 30, 34, 35, 37, 38, 39 y 40 del presente Reglamento.

ART. 43.-Toda empresa que intermedie servicios turísticos o integre paquetes turísticos, deberá actuar como agencia de viajes y cumplir con las disposiciones de la Ley y del presente ordenamiento.

CAPITULO XIII DE LA VERIFICACIÓN.

ART. 72.- La Secretaría o las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo a que se refieren los artículos 17 y 18 de la Ley y la Procuraduría Federal del Consumidor, practicarán las visitas de verificación necesarias a los prestadores de servicios turísticos, para constatar el debido cumplimiento de las obligaciones a su cargo establecidas en la Ley, este Reglamento y en las normas y normas mexicanas, cuando estas últimas sean observadas voluntariamente por el prestador, en los términos de la Ley.

ART. 73.-La Secretaría y la Procuraduría Federal del Consumidor, de manera conjunta y escuchando la opinión de los sectores social y privado, establecerán las bases de coordinación que eviten duplicación de funciones en materia de verificación.

El verificador de cualquiera de estas autoridades que practique la visita de verificación, no estará facultado para imponer la sanción. En su caso, la sanción será impuesta al término del procedimiento administrativo que se instruya con motivo de la visita.

CAPITULO XIV

DE LAS SANCIONES.

ART. 74.-Las violaciones a lo dispuesto en la Ley, este Reglamento y en las normas que de ella deriven, serán sancionadas por la Secretaría en términos del Capítulo V del Título V de la Ley, sin perjuicio de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor en los asuntos de su conocimiento.

Para determinar el monto de las sanciones, la Secretaría deberá considerar la gravedad de la infracción.

ART. 75.-Las violaciones a lo dispuesto en los artículos 27, 31, 36 y 54 serán sancionadas con multa hasta por el equivalente a doscientas cincuenta veces el salario mínimo diario.

ART. 76.-Las violaciones a lo dispuesto en los artículos 41 y 52 serán sancionadas con multa hasta por el equivalente a quinientas veces el salario mínimo diario.

ART. 77.-Las violaciones a lo dispuesto en los artículos 25,26, 28, 34, 35, 39, 56, 61, 62, 64, 65, 66, 68, 69 y 71 serán sancionadas con multa hasta por el equivalente a mil veces el salario mínimo diario.

ART. 78.-Las violaciones a lo dispuesto en los artículos 59 y 60 serán sancionadas con multa hasta por el equivalente a tres mil veces el salario mínimo diario.

ART. 79.-Para los efectos de las multas establecidas en el presente capítulo, por salario mínimo diario se entiende el general vigente en el Distrito Federal al momento de cometerse la infracción.

ART. 80.-El procedimiento de infracción iniciará con el emplazamiento que deberá practicarse personalmente con el prestador o por conducto de su representante legal.

ART. 81.-En el procedimiento de infracción serán admisibles toda clase de pruebas siempre que tengan relación con los hechos que se imputan al prestador, con excepción de la confesional, la testimonial y las contrarias a la ley o a la moral.

El prestador deberá ofrecer sus pruebas al momento de comparecer ante la Secretaría. En su caso, ésta dispondrá su desahogo dentro de los 15 días siguientes a su ofrecimiento.

La Secretaría dictará la resolución dentro de los diez días hábiles siguientes al desahogo de pruebas o, en caso de que éste no se requiera, al día en que el interesado manifieste lo que a su derecho convenga.

ART. 82.-En las resoluciones impositivas de sanciones, se analizarán y valorarán las pruebas que hayan sido aportadas por el prestador del servicio, con base en los artículos 52 y 53 de la Ley.

ART. 83.-La sanción será notificada personalmente al infractor o a su representante legal, observando al efecto las formalidades del caso.

ART. 84.-Para lo no previsto en este ordenamiento, será de aplicación supletoria el Código Federal de Procedimientos Civiles.

CAPITULO XV
DEL RECURSO DE REVISIÓN.

ART. 85.-El recurso de revisión previsto en la Ley será tramitado y resuelto por la Secretaría y tendrá por objeto revocar, modificar o confirmar la resolución reclamada.

ART. 86.-El escrito del recurso deberá contener el nombre del promovente, su domicilio para recibir notificaciones y los nombres de las personas autorizadas para recibirlas en su nombre.

ART. 87.-Con el escrito del recurso se acompañará el documento que contenga la resolución reclamada; las pruebas que estime necesarias; así como el documento idóneo que acredite la personalidad con la que se ostente el recurrente.

Este recurso podrá ser interpuesto ante el órgano competente de la entidad federativa, quien la remitirá a la Secretaría para su trámite y resolución final.

ART. 88.-En el envío del recurso por correo certificado con acuse de recibo, se tendrá como fecha de presentación la del día en que se entregue la pieza en la oficina de correos, para los efectos del término previsto en la Ley. Los recursos presentados en las oficinas centrales deberán contener el sello fechador de la oficina receptora.

ART. 89.-El recurso de revisión se tendrá por no interpuesto cuando se presente fuera del término que dispone la Ley y cuando el promovente no acredite la personalidad o legitimación con la cual se ostente.

ART. 90.-La Secretaría dictará la resolución dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de presentación del recurso.

SECRETARIA DE TURISMO.

NORMA Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. (Cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999).

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Turismo.

BERTHA LETICIA NAVARRO OCHOA, Secretaria de Turismo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 34 y demás relativos de la Ley Federal de Turismo; 1o., 2o. fracción II, 3o. fracción XI, 38 fracción II, 40 fracción III, 41, 43, 45, 46, 47 y 51 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y

CONSIDERANDO.

El Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística aprobó la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas, por lo que con base en lo expuesto y fundado, he tenido a bien expedir la siguiente:

1. Objetivo Establecer las características y condiciones mínimas que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas.

2. Campo de aplicación: Esta Norma Oficial Mexicana es obligatoria en el territorio nacional para las personas físicas y morales que proporcionen, intermedien o contraten con el usuario-turista la prestación de los servicios turísticos a que se refiere el artículo 4o. fracciones I, II y V de la Ley Federal de Turismo, y el artículo 58 de su Reglamento.

3. Definiciones.

Para los efectos de esta Norma, se entiende por:

3.1 Secretaría: La Secretaría de Turismo.

3.2 Ley: La Ley Federal de Turismo.

3.3 Reglamento: El Reglamento de la Ley Federal de Turismo.

3.4 Procuraduría: La Procuraduría Federal del Consumidor.

3.5 Usuario-Turista: La persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que haga uso de los servicios turísticos, referidos en el punto 2.

3.6 Prestador de servicios turísticos:

La persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el usuario-turista, la prestación de los servicios turísticos, referidos en el punto 2.

3.6.1 Establecimientos de hospedaje:

Los inmuebles en los que se le ofrece al público el servicio de alojamiento en habitación, como son: hoteles, moteles, albergues, y demás establecimientos de hospedaje, así como los campamentos y paradores de casas rodantes que presten servicios a usuarios-turistas.

3.6.2 Agencia de viajes: La empresa que contrata y/o actúa como intermediario en beneficio de un usuario-turista respecto de los servicios a que se refiere el artículo 4o. de la Ley, así como cualquier otro relacionado con el turismo.

3.6.2.1 Agencia operadora mayorista: La empresa que tiene como actividad preponderante la integración de paquetes turísticos.

3.6.3 Empresa de sistemas de intercambio de servicios turísticos: Las que se dedican a promover e intermediar el intercambio de periodos vacacionales en desarrollos turísticos, entre los usuarios de los mismos.

3.6.4 Operadora turística de buceo: La persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el turista, la prestación de los servicios; asimismo, el que tiene a su cargo la administración, el mantenimiento del equipo y la responsabilidad de la operación del servicio turístico de buceo.

3.7 Contrato: Es el acuerdo de voluntades que celebran los prestadores de servicios turísticos referidos en el punto 2 y el usuario-turista, que produce o transfiere obligaciones y derechos.

3.8 Paquete turístico: La integración previa en un solo producto, de dos o más servicios turísticos o relacionados con éstos y que es ofrecido al público en general mediante material impreso, o cualquier otro medio de difusión.

4. Referencias.

NOM-05-TUR- Vigente. Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio.

NOM-08-TUR- Vigente. Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales.

5. Elementos normativos.

5.1 Disposiciones generales.

5.1.1 De los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos y los usuarios-turistas.

5.1.2 Los contratos deben ser legibles a simple vista y constar por escrito en idioma español, sin perjuicio de la utilización de otros idiomas, señalando en este caso que los prestadores a que hace referencia esta Norma son los únicos responsables por las diferencias existentes entre el contrato en español y el de idioma extranjero.

5.1.3 Las obligaciones de pago en moneda extranjera, contraídas dentro de la República Mexicana para ser cumplidas en ésta, se deben solventar en moneda Nacional al tipo de cambio que rija al momento de efectuarse el pago, o en la moneda extranjera a elección de ambas partes.

5.1.4 En caso de tratarse de ventas a crédito se debe especificar la frecuencia con que se realicen los pagos parciales y la forma o mecánica que se utilice para el cálculo de los intereses que se cobren.

5.2 Los contratos deben contener como mínimo lo siguiente:

5.2.1 Nombre, denominación o la razón social del o de los prestadores de servicios turísticos con quien contrata el usuario-turista.

5.2.2 Nombre del usuario-turista (persona física o moral).

5.2.3 La descripción precisa de los servicios a que se hace acreedor el usuario-turista, especificando cada uno de ellos si se contrata un paquete, así como el precio.

5.2.4 Las causales de rescisión del contrato y las consecuencias jurídicas que resulten para ambas partes.

5.2.5 Para el caso de las agencias de viajes se debe observar lo que se establece en los numerales 6.2.1.

6.2 Agencias de viajes.

6.2.1 La agencia de viajes debe entregar al usuario-turista copia del contrato de adhesión o la constancia correspondiente celebrado con el prestador de servicios, el cual debe contener el sello o membrete de la agencia con todos sus datos de identificación.

6.2.1.1 Hará las veces de contrato, la constancia, así como las papeletas de reservaciones, los boletos de avión y las condiciones generales que establezca el prestador final del servicio, dentro de su material impreso.

6.2.2 Los usuarios-turistas deben recibir por parte de las agencias de viajes:

6.2.2.1 Las o las constancias correspondientes elaboradas por el prestador de servicios que se trate en los siguientes casos:

a) Boletos de avión, boletos de autobús, trenes o ferrocarriles, arrendamiento de autos, barcos o cruceros (cuando así lo proporcione la empresa transportista);

b) El usuario-turista firmará un contrato directamente con el prestador del servicio, tratándose de alojamiento de cualquier tipo; éste debe ser firmado a su llegada al establecimiento;

c) Cuando la agencia haga funciones de operador o mayorista vendiendo al público en general, debe de entregar un cupón al pasajero (o al grupo) que contenga lo siguiente:

Su nombre o razón social (dirección de la casa matriz y teléfonos).

Nombre del usuario o del grupo de que se trate.

Descripción de los servicios contratados.

Condiciones generales y términos de la prestación del servicio.

Procedimiento en caso de cancelaciones.

Tipos de alojamiento.

d) El material informativo que se use, debe formar parte integral de las condiciones al pasajero y el mismo debe contener un resumen que indique claramente los servicios a proporcionar;

e) Cuando la agencia de viajes realice únicamente una reservación de hotel, auto u otros, debe entregar al usuario-turista una constancia de dicha reservación y el número o clave que le haya sido proporcionado por el prestador final (esta constancia puede ser de los sistemas globalizadores, siempre y cuando contengan sello o membrete de la agencia que lo expide). Si se requiere un depósito o anticipo se debe acompañar del recibo correspondiente.

6.2.3 Se debe informar al usuario-turista las condiciones de cancelación que prevalezcan, de acuerdo a las políticas establecidas por el prestador final del servicio, para evitar que el usuario-turista sufra menoscabo económico.

6.2.4 Tratándose de contratos celebrados en la República Mexicana para prestarse el servicio en el extranjero, se pueden establecer los precios en el tipo de moneda que corresponda, informando al

usuario-turista que el tipo de cambio corresponderá al que rija al momento de efectuarse el pago;

6.2.4.1 Si los servicios no son prestados en los términos pactados, la agencia es la responsable en los siguientes términos:

a) Debe auxiliar al usuario-turista a conseguir los servicios que solucionen su emergencia o, en su caso, su traslado de regreso;

b) Coadyuvar con el usuario-turista para reclamar ante el prestador final, las indemnizaciones que correspondan conforme a la Ley;

c) En el caso de que el prestador final demuestre la responsabilidad de la agencia, ésta debe realizar los pagos al usuario-turista que correspondan conforme a la Ley.

6.2.5 Los paquetes que ofrezcan las agencias de viajes deben estar a disposición de los usuarios-turistas y especificar los servicios de que consta, las características y modalidades en la prestación de cada uno de ellos, el tiempo de duración, el precio total, así como las circunstancias no imputables al prestador por las cuales puede variar éste; en su caso, las condiciones de cancelación de los servicios del prestador final, el número mínimo de personas que conformen el grupo, las condiciones de pago, anticipos, reembolsos y su vigencia.

6.2.6 Aquellas agencias de viajes que contraten servicios en el extranjero para comercializarlos en México, son responsables de hacer los trámites de reembolso para el usuario-turista o, en su caso, coadyuvar con éste en el ejercicio de las acciones legales que procedan, tratándose de los incumplimientos de dichos servicios. Las agencias quedan obligadas a demostrar que se remitieron los fondos correspondientes, y el usuario-turista queda obligado a demostrar que se entregaron a la agencia.

6.2.7 Las agencias de viajes que ofrezcan el servicio de guía de turistas dentro de la República Mexicana deben especificar el tipo de guía que prestará el servicio, así como registrar el documento correspondiente que garantice los servicios contratados, mismo que debe contener como mínimo lo señalado en el apartado .

“De la Operación” de la NOM-08-TUR- vigente.

CONCLUSIONES

El control interno en las cuentas por cobrar es una herramienta importante porque nos permite establecer un proceso para eficientar la toma de decisiones en donde podemos establecer ciertas funciones y actividades dentro del Departamentos de Créditos y cobranzas, así de como el Departamento de Contabilidad con el objetivo de verificar y evaluar que todas las funciones y procedimiento se estén haciendo correctamente.

El control interno en las cuentas por cobrar busca vigilar que todo ente económico esté funcionando de acuerdo con el plan administrativo, procedimientos contables, políticas de créditos y cobranzas, y ver la aplicación correcta de las Normas de Información Financiera y Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

El contador y el administrador desempeñan una función indispensable en el éxito del control interno en las cuentas por cobrar, puesto que ambos debe de tener un plan de trabajo entre las funciones del Departamento de Créditos y Cobranzas, funciones de sus empleados y sus procedimientos permitiendo un adecuado manejo de las cuentas por cobrar y al mismo tiempo proporcionar información financiera, contable y administrativa confiable, precisa y oportuna para la toma de decisiones de las cuentas por cobrar para conocer la situación financiera de la empresa y determinar qué tan efectivo es el control interno para seguir promoviendo el incremento de las ventas a crédito como de las utilidades.

El contar con un control interno adecuado en el crédito en una empresa nos permitirá minimizar el número de clientes dudoso, maximizar las actividades esperadas, coordinar los elementos de una empresa, reducir el riesgo de crisis de las ventas y liquidez, manejo óptimo de las variables de las políticas de créditos y cobro.

Por lo tanto la empresa tendrá que comprometerse también en ofrecer productos de calidad, buen precio y servicio para poder ser más competitivos en el mercado, respetar los tratos realizados con los clientes en relación a los términos del crédito, descuentos por pronto pago y el periodo del crédito.

El departamento de contabilidad deberá contar con un sistema de control interno eficiente para permitir llevar el control de los créditos otorgados, cobros realizados a los clientes, análisis de cartera, análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar, además de generar los registros contables oportunamente para que los empresarios, accionistas puedan conocer la situación financiera en relación a las cuentas por cobrar y tomar decisiones adecuadas para lograr cumplir con los objetivos del departamento de créditos y cobranzas.

El departamento de créditos y cobranzas se encargara de otorgar el crédito en bases sólidas y bien administradas mediante el análisis del crédito, fuentes de información directa e indirecta, y los elementos de la decisión crediticia, así como los métodos y procedimientos de cobranzas que se tendrán que aplicar a cada uno de los clientes.

Las normas que utilicen los departamentos de Créditos y Cobranza nos sirvieran de guía para poder manejar los diferentes tipos de problemas que pudieran surgir, y que la intervención del gerente de crédito será una pieza fundamental para la toma de decisiones para cada uno de los casos. La recuperación de las cuentas por cobrar dependerán de las políticas de cobranza y por consecuente el tener un adecuado flujo de efectivo para seguir operando con los recursos propios de la empresa, dichas políticas de cobranza tiene que contar con varios procedimientos y técnicas de cobro para la eficiente administración del efectivo.

Las políticas de credito también están constituidas por las normas que nos proporcionara la solidez y dignidad crediticia para decidir que clientes calificaran de acuerdo con los términos de crédito establecidos y por lo tanto establece el grado máximo de riesgo aceptable de crédito y dicha evaluación se podrá hacer a través del método de las Ocho “Cs”, y el método de capacidad financiera.

Otro aspecto de gran importancia será al establecer las políticas de cobranza en el cual se determinara cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro. Esto es, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento las cuentas morosas reconvierten en un elemento activo dentro del procedimiento de cobro, este intervalo determinado puede ser de una semana, quince días o, en algunos de los casos, de un periodo mayor. Dentro del sistema de análisis de

cobranza se realizara a través de 3 etapas de cobranza que son el recordatorio, insistencia y acción drástica para poder recuperar las cuentas por cobrar.

Un eficiente control interno en las cuentas por cobrar es primordial para el buen desarrollo de la empresa, por lo tanto es necesario hacer un *análisis cartera* para conocer la situación de cada uno de las cuentas por cobrar, además de tener control de los costos de cobranza, capital, morosidad y de incumplimientos de pagos, para conocer el vencimiento de cada una de las cuentas a cargo de los clientes con el motivo de minimizar el número de cuentas incobrables.

El control administrativo se encargara de establecer planes de organización mediante la división de actividades mediante el organigrama de la empresa donde establece las funciones y actividades en cada uno de los departamentos, los métodos y procedimientos de que facilitaran la planeación de la administración, control de operaciones y los informes para otorgar el crédito a los clientes. Los controles contables abarcaran los métodos y procedimientos gracias a los cuales autorizaran las transacciones, garantizar la exactitud de los registros contables en las cuentas por cobrar, la presentación adecuada y correcta de las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera, métodos para medir las cuentas de cobro dudosa, y los métodos para determinar las cuentas de cuentas incobrables, además de reducir al mínimo los errores y los fraudes contables.

En conclusión es importante contar con un proceso para eficientar la toma de decisiones a través del control interno en las cuentas por cobrar para verificar y revisar que todas sus operaciones se cumplan de acuerdo con a los planes establecidos logrando obtener mejores resultados en cada una de las operaciones contables, administrativas y financieras de la empresa.

GLOSARIO

- *BENIGNAS*: Se caracteriza por la buena voluntad, comprensión y simpatía hacia una persona o grupo.
- *COSTOS FIJOS*: Son aquellos costos comprometidos, programados o planeados que se incurren para proveer y mantener la capacidad de producción y venta de la empresa.
- *COSTO DE OPORTUNIDAD*: En finanzas, se refiere a la rentabilidad que tendría una inversión considerando el riesgo aceptado. Sirve para hacer valoraciones, contrastando el riesgo de las inversiones o la inmovilidad del activo. Se utiliza para enfatizar que la toma de decisiones sobre recursos escasos implica un costo. Es el valor de la alternativa o mejora alternativa no elegida.
- *COSTO PROMEDIO PORCENTUAL*: También conocido por sus siglas, CPP, es el costo promedio ponderado expresado en un porcentaje que paga las distintas instituciones financieras por la capacitación de los recursos en distintos instrumentos financieros. El cálculo de la ponderación se obtiene al multiplicar la tasa de interés por su peso relativo en la capacitación de los distintos instrumentos de las instituciones financieras. Dicho costo es expresado en concepto de tasa, y en su caso, sobretasa de los pasivos derivados de los depósitos bancarios a plazos, pagarés, depósitos en cuenta corriente, papel comercial con aval bancario y demás instrumentos financieros.
- *COSTOS VARIABLES*: Son aquellos costos que varían en forma proporcional, de acuerdo al nivel de producción o actividad de la empresa. Son los costos por “producir o “vender”.
- *DESCOMPOSICIÓN DEL SALDO*: Se refiere al método analítico que mide las cuentas de cobro dudosos en el cual se registra el saldo de los clientes y las observaciones de la información de la tarjeta de la cuenta de cliente para encontrar la fecha de último cargo hecha al cliente.

- *GLOBALIZADOR*: Sistema Informático de servicios de distribución local y el compromiso de asociación, reducir los costos operativos al mismo tiempo aumentar la eficiencia y los ingresos de las agencias de viajes, empresas, y proveedores de viajes.
- *INTELIS*: Programa que brinda un control administrativo y contable que realiza una pequeña indagación sobre estos dos sistemas que se usan en algunas Agencias de Viajes.
- *INTERESES DEVENGADOS*: Es el interés que se acumula durante cierto periodo de tiempo, pero ni se debe, ni se ha pagado todavía el interés devengado, se suma a la cantidad que se debe. El principio de lo devengado consiste en aplicar los ingresos o gastos al periodo que corresponden con procedencia de si están efectivamente cobrados o pagados.
- *INTERESES MORATORIOS*: Es aquel interés sancionatoria, que se aplica una vez que haya vencido el plazo para que se reintegra el capital cedido o entregado en calidad de prestatario y no se haga el reintegro o el pago.
- *PROGRAMA APOLLO*: Sistema Informático de reservar viajes, reservas de aerolíneas, utilizado para ser reservas de tren, cruceros, alquiler de coches y las habitaciones del hotel.
- *PUNTO DE EQUILIBRIO*: Es aquel nivel de operaciones en el que los egresos son iguales en importe a sus correspondientes en gastos y costos, también se puede decir que es el volumen mínimo de ventas que debe lograrse para comenzar a obtener utilidades.
- *TENDENCIA DE COMPRAS*: Es la dirección que siguen los precios en el mercado, es decir, hacia donde se están moviendo dichos precios. Es el análisis para determinar que el nivel de las ventas estén superando en las compras.
- *TENDENCIA DEL SALDO*: Es el método de análisis financiero que consiste en observar el comportamiento de los diferentes rubros de Balance General y Estado de Resultados, para detectar algunos cambios significativos que pueden tener su origen en errores administrativos.

BIBLIOGRAFÍA

BLOCK, STANLEY B Y HIRT, GEOFFREY A. *Administración Financiera*. Editorial McGraw Hill, abril, 2005. Décimo primera edición. Impreso en México.

BRAVO MALPICA, GUSTAVO O Y MONDRAGÓN REYES HÉCTOR. *Administración Financiera*. Editorial Instituto Politécnico Nacional, 2003. Impreso en México, D.F.

BRIGHAM, EUGENE F. Y BESLEY, SCOTT. *Fundamentos de Administración Financiera*. Editorial McGraw Hill, abril, 2005. 12ª edición. Impreso en México.

BRIGHAM, EUGENE F. Y HOUSTON, JOEL F. *Fundamentos de Administración Financiera*. Editorial CECSA, 2001. 1ª edición. Impreso en México, D.F.

COSIO MADROÑO, MANUEL ENRIQUE. *Administración Financiera de Cuentas por Cobrar*. Edición Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C, 1998. 3ra edición. Impreso en México, D.F.

CUPELLI, RODOLFO JOSÉ. *Organización de Créditos y Cobranzas*. Ediciones MACCHI, 1980. Impreso en Argentina.

DOUGLAS R. EMERY, FINNERTY JOHN D Y STOWE JOHN D. *Fundamentos de Administración Financiera*. Editorial Prentice Hall, 2000. 1ª edición. Impreso en México.

ETTINGER, RICHARD P. Y GOLIEB, DAVID E. *Créditos y Cobranzas*. Editorial CECSA, 2004. Vigésima sexta reimpresión. Impreso en México.

GÁMEZ DÍAZ ORESTES, BANDA ORTÍZ HUMBERTO Y TIRADO ZAVALA MIGUEL ÁNGEL. *El Capital del Trabajo: Modelos y Decisiones Financieras*. Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2004. Impreso en México, D.F.

GITMAN, LAWRENCE J. *Principios de Administración Financiera*. Editorial Pearson Educación, 2003. Décima edición. Impreso en México.

GUAJARDO CANTÚ, GERARDO. *Contabilidad Financiera*. Editorial Interamericana de México, S.A de C.V, junio, 2000. 2da. Edición. Impreso en México.

GUÍAS EMPRESARIALES. *Dirección de Capacitación y Desarrollo Empresarial*. Editorial LIMUSA, SA DE CV, 2000. 1ª edición. Impreso en México, D.F.

HERNANDEZ DE LA PORTILLA, A. Y HERNANDEZ, CELIS. *Sistemas Actuales de Financiamiento: Decisiones de Crédito y Uso de Financiamiento*. Ediciones Contables y Administrativas S.A. de C.V; 1992. Impreso en México, D.F.

HORNGREN SUNDEM ELLIOTT. *Introducción a la Contabilidad Financiera*. Editorial: Pearson Prentice Hall, 2000. Séptima edición. Impreso en México.

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS. *Normas de Información Financiera*. Séptima edición, enero 2012.

JOHNSON, ROBERTO W. Y MELICHER, RONALDO W. *Administración de las Cuentas por Cobrar*. Editorial CECSA, 2002. 5ª edición. Impreso en México, D.F.

LEVY, LUIS HAIME. *Planeación Financiera: En la empresa moderna*. Ediciones: Fiscales Línea Universitaria. Séptima edición. Impreso en México, D.F.

MACÍAS CASTAÑEDA, SANDRA ELENA. *Administración Financiera: Análisis de activos y Planeación Financiera*. Editorial Trillas, febrero 2007. 1ª edición. Impreso en México.

MOLINA AZNAR, VÍCTOR E. *Estrategias de Cobranza en época de crisis*. EDICIONES FISCALES ISEF, mayo, 2005. 3ra edición. Impreso en México.

MONTAÑO GARCÍA, AGUSTÍN. *Administración de la cobranza: programación y control*. Editorial Trillas, 2003. Impreso en México.

PERDOMO MORENO, ABRAHAM. *Administración Financiera del Capital de Trabajo*. Editorial ECASA, SA DE CV, 1993. 1ª edición. Impreso en México.

SCHALL, LAWRENCE D. Y HALEY, CHARLES W. *Administración Financiera*. Editorial McGraw Hill, 1988. 2da edición. Impreso en México.

VAN HORNE, JAMES C Y WACHOWICZ JR, JOHN M. *Fundamentos de Administración Financiera*. Editorial Prentice Hall, 2002. Undécima edición. Impreso en México.

VAN HORNE, JAMES C. Y WACHOWICZ JR, JOHN M. *Fundamentos de la Administración Financiera*. Editorial Prentice Hall, 1994. 8va edición. Impreso en México.

VILLSEÑOR FUENTE, EMILIO. *Elementos de Administración de Crédito y Cobranza*. Editorial Trillas, S.A DE CV, 1989. 3ra edición. Impreso en México.

WESTON, J FRED Y BRIGHAM, EUGENE F. *Administración del crédito*. Editorial McGraw Hill, 1999. Décima edición. Impreso en México.

NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS.

Google. Cuentas por cobrar. www.monografias.com

Google. Cuentas por cobrar. www.uady.mx/contadur/.../FN03-admonfinaciera

Google. Control interno www.monografias.com

Google. Control interno para pequeñas y medianas empresas.

Google: Agencias de Viajes.

LINEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN.

Se recomienda para dar continuidad a esta investigación algunos de los elementos que repercuten en la toma de decisiones de cualquier empresa independientemente de su giro pero que por su magnitud e importancia únicamente se hará mención de ellos:

1. Control interno de inventarios.
2. Proceso administrativo y contable en el manejo del flujo de efectivo
3. Manual de procedimientos para el control interno del activo circulante.
4. Diseño de un control interno eficiente en las cuentas por pagar
5. Diseño de un control contable en el ciclo de Ingresos y Egresos.
6. Planeación financiera en la Administración Pública.
7. Planeación financiera, administrativa y contable en pequeñas y medianas empresas.