

UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**“Evaluación e Implementación de herramientas internas  
para el rubro de cuentas por cobrar en una empresa  
que presta servicios de Contabilidad en la  
empresa Oficina de Contabilidad”**  
Práctica Empresarial Dirigida –PED-

Fredy Oswaldo Fuentes Bautista

Guatemala, junio de 2013

**“Evaluación e Implementación de herramientas internas  
para el rubro de cuentas por cobrar en una empresa  
que presta servicios de Contabilidad en la  
empresa Oficina de Contabilidad”**  
Práctica Empresarial Dirigida –PED-

Fredy Oswaldo Fuentes Bautista

Licda. Olimpia Georgina Pineda Molina, **Asesora**  
M. Sc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales, **Revisora**

Guatemala, junio de 2013

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

**Rector**

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González

**Vicerrectora Académica y Secretaria General**

M.A. César Augusto Custodio Cobar

**Vicerrector Administrativo**

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

M.A. César Augusto Custodio Cobar

**Decano**

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez

**Coordinadora ACA**

**Tribunal que practicó el examen general de la  
Práctica Empresarial Dirigida - PED -**

**Licda. Marleny Yesenia Cabrera Bran**

**Examinador**

**Lic. Francisco Javier Escobar Pérez**

**Examinador**

**Licda. Fidelina Maribel Estrada Torres**

**Examinador**

**Licda. Olimpia Georgina Pineda de Maradiaga**

**Tutor**

**M.Sc. Licda. Dora Leonor Urrutia de Morales**

**Revisora**

Teléfonos 2434-3219  
Telefax 2436-0362  
Campus Naranjo,  
27 Av. 4-36 Z. 4 de Mixco,  
Guatemala, ciudad.  
Correo electrónico:  
[cienciaeconomicasupana@yahoo.com](mailto:cienciaeconomicasupana@yahoo.com)

**REF.:C.C.E.E.00049.2013-CPA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 07 DE MAYO DEL 2013**

De acuerdo al dictamen rendido por la Licenciada Olimpia Georgina Pineda Molina tutora y la Licenciada Dora Leonor Urrutia Morales revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada: "EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS INTERNAS PARA EL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE CONTABILIDAD EN LA EMPRESA OFICINA DE CONTABILIDAD", presentado por el estudiante Fredy Oswaldo Fuentes Bautista y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00654 de fecha 21 de Marzo del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.

  
Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas



**OLIMPIA GEORGINA PINEDA MOLINA**

**Contadora Pública y Auditora**

E-Mail: olimpiageorgina@yahoo.com

Guatemala,  
01 de diciembre de 2012.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tutoría de la Practica Empresarial Dirigida (PED), del tema: **"Evaluación e Implementación de herramientas internas para el rubro de cuentas por cobrar en una empresa que presta servicios de Contabilidad en la Empresa Oficina de Contabilidad"**, realizado por el señor **Fredy Oswaldo Fuentes Bautista**, Carné No. 1224744, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que aplica los requisitos suficientes para ser sometido al Examen Técnico en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 87 puntos.

Por lo anterior, agradeceré sus consideraciones respectivas y cabe mencionar que cualquier aclaración adicional estoy a sus órdenes.

Atentamente,

  
**Licda. Olimpia Georgina Pineda Molina**  
Contadora Pública y Auditora, Colegiada No. 1,127  
Teléfonos: Móvil 40151951 y Casa 24602319

M.Sc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

No. de Teléfono oficina 22612165

No. de Teléfono Celular 52034462

e-mail:dlurrutia@yahoo.com

Guatemala, 17 de enero de 2013

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

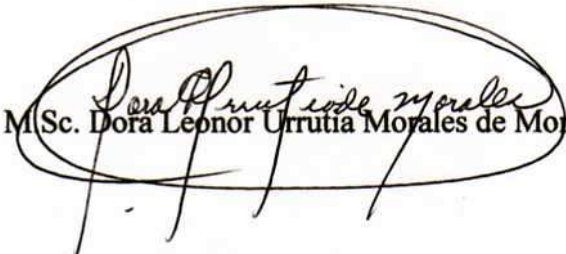
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados señores:

En relación al informe final de la Práctica Empresarial Dirigida (PED) del Tema "Evaluación e implementación de herramientas internas para el rubro de cuentas por cobrar en una empresa que presta servicios de Contabilidad en la empresa Oficina de Contabilidad" realizado por: Fredy Oswaldo Fuentes Bautista, carné 1224744, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,

  
M.Sc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales





# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 99.2013

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante FUENTES BAUTISTA, FREDY OSWALDO con número de carné 1224744 aprobó con 82 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los veintiún días del mes de marzo del año dos mil trece.-----

Para los usos que al interesado convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los once días del mes de mayo del año dos mil trece.-----

Atentamente,

  
M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora

Registro y Control Académico



  
M.Sc. Alba de González  
Secretaria General



Marina Fuentes  
cc.Archivo.



## ACTO QUE DEDICO

- A Dios: Por darme sabiduría, perseverancia y abrigo en las primeras horas del día
- A mi Esposa: Por todo su amor, comprensión, motivación y apoyo en las buenas y en las malas.
- A mi Hijo: Por ser fuente de inspiración para mi superación académica.
- A mis Padres: Por el ejemplo, amor, esfuerzo y deseo de superación.
- A mis Hermanos: Por el apoyo y oraciones.
- A mis Suegros: Por ese consejo y apoyo para alcanzar mis metas.
- A la Universidad: Por darme la oportunidad de culminar mi carrera profesional.
- A mis Amigos: Por su compañía en el momento indicado.

## ÍNDICE

Resumen	i
Introducción	iii
CAPÍTULO I	
1.1. Antecedentes	1
1.1.1 Impuesto Sobre la Renta. Decreto del Congreso de la República No. 26-92	1
1.1.2 Impuesto al Valor Agregado. Decreto del Congreso de la República No. 27-92	2
1.1.3 Impuesto Sobre Productos Financieros. Decreto del Congreso de la República No. 26-95	2
1.1.4 Código de Trabajo. Decreto del Congreso de la República No. 1441	2
1.1.5 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Decreto del Congreso de la República No. 295	2
1.1.6 Información financiera y contable:	4
1.1.7 Estructura organizacional	5
1.2 Planteamiento del problema	7
1.3 Justificación	9
1.4 Pregunta de investigación	9
1.5 Objetivos	10
1.5.1 Objetivo general	10

1.5.2	Objetivos específicos	10
1.6	Alcances y límites	11
1.7	Marco teórico	11
1.7.1	Contabilidad	11
1.7.2	Empresa de Contabilidad	12
1.7.3	La prestación de servicios contables en Guatemala	12
1.7.4	Sistema de información contable	12
1.7.5	Control interno	13
1.7.5.1	Sistema de control interno	14
1.7.5.2	Seguridad razonable	14
1.7.5.3	Objetivos del control interno	14
1.7.5.4	Componentes del control interno	15
1.7.5.5	Eficacia	16
1.7.5.6	Métodos y técnicas de evaluación del control interno	16
1.7.5.7	Manuales y procedimientos de contabilidad	17
1.7.6	Cuentas por cobrar	17
1.7.6.1	Factura cambiaria	17
1.7.6.2	Estado de cuenta mensual	18
1.7.6.3	Origen de las cuentas por cobrar	18

1.7.6.4 Antigüedad de saldos de cuentas por cobrar	18
1.7.6.5 Prescripción de las cuentas por cobrar	19
1.7.7 Presentación en estados financieros	19
1.7.8 Ley del Impuesto Sobre la Renta – cuentas incobrables	20
1.7.9 Norma Internacional de Información Financiera 7 Instrumentos Financieros cuentas incobrables	20

## CAPÍTULO 2

2 Metodología	22
2.1 Tipo de investigación	22
2.1.1 Documental	22
2.1.2 Explicativa	22
2.1.3 Contable	23
2.1.4 Control interno	23
2.2 Sujetos de la investigación	23
2.3 Instrumentos	23
2.3.1 Entrevistas y cuestionarios enfocados al rubro de cuentas por cobrar al personal involucrado	23
2.3.2 Información documental	24
2.4 Procedimientos	24

2.4.1	Observación directa del proceso de cuentas por cobrar.	24
2.4.2	Arqueo al rubro de caja general	24
2.4.3	Análisis de saldos	25
2.4.4	Análisis de estimación de cuentas incobrables	25
2.4.5	Estudio de la recuperabilidad de saldos	25
2.4.6	Confirmación de saldos	25
2.4.7	Análisis de razones financieras de los estados financieros.	25
2.4.8	Análisis FODA	25
2.5	Diseño de la investigación	26
2.6	Aporte esperado	26
2.6.1	A la Universidad	26
2.6.2	A la empresa Oficina de Contabilidad.	27
2.6.3	Al País	27
CAPÍTULO 3		
Resultados de la investigación		28
3.1	Cuestionarios	28
3.2	Análisis de razones financieras	28
3.2.1	Índices de solvencia	31
3.2.2	Periodo promedio de cobranzas	31

3.2.3	Rotación de las cuentas por cobrar	32
3.2.4	Capital de trabajo	32
3.2.5	Índice de endeudamiento	32
3.3	Flujograma de actividades	33
3.3.1	Proceso de las operaciones de la empresa para realizar el pago de impuestos de los clientes inscritos en el régimen de pequeño contribuyente	33
3.3.2	Proceso de las operaciones de la empresa para realizar el pago de impuestos de los clientes inscritos en el régimen general mensual del 5% (personas y empresas individuales)	35
3.3.3	Proceso de las operaciones de la empresa para realizar el pago de impuestos de los clientes inscritos en el régimen general trimestral del 31% (contabilidades completas)	35
3.4	Proceso de las cuentas por cobrar	36
CAPÍTULO 4		41
4.1	Propuesta de solución a la problemática	41
4.2	Producto a entregar	42
4.2.1	Segregación de funciones	42
4.2.2	Procedimientos para realizar el rubro de cuentas por cobrar	48
4.2.3	Implementación de descuento directo a cuenta.	50
4.2.4	La contratación de dos nuevos puestos de trabajo	54



4.2.5	Procedimientos necesarios para cambio de persona individual a una empresa de sociedad anónima.	56
4.3	Viabilidad del proyecto	61
4.3.1	Recurso Humano	61
4.3.2	Recursos materiales	61
4.3.3	Recursos físicos	62
	Cronograma de trabajo	64
	Conclusiones	65
	Recomendaciones	66
	Referencias	67
	Anexos	68

## **Índice de anexos**

- Anexo 1 Cuestionario de control interno
- Anexo 2 Cuestionario de cuentas por cobrar
- Anexo 3 Formulario para inscribir una sociedad económica en el  
Registro de la Propiedad
- Anexo 4 Formulario para inscripción de contribuyente en el  
Registro Tributario Unificado
- Anexo 5 Formulario para solicitud de habilitación de libros
- Anexo 6 Acreditación de imprenta en el registro fiscal de imprentas
- Anexo 7 Autorización de tercera persona para realizar gestión

## Resumen

El presente informe consiste en el estudio realizado en la empresa Oficina de Contabilidad, empresa que se dedica a prestar servicios de contabilidad en el área metropolitana, inició operaciones en agosto de 1992, tiene como actividad principal las siguientes: pago del Impuesto al Valor Agregado, Impuesto Sobre la Renta, Impuestos de Solidaridad, actualización de libro de compras, ventas, diario, mayor y estados financieros, otra fuente de ingresos son: inscripción de empresas en el Registro Mercantil y en la Superintendencia de Administración Tributaria, los trámites y procesos para obtener la patente de comercio, la autorización de libros de compras y ventas, actualización del Registro Tributario Unificado, constitución y cierre de sociedades, empresas y personas individuales; el área con mayor oportunidad de mejora es el rubro de cuentas por cobrar, razón por la cual se presenta la propuesta de solución viable.

La importancia en toda empresa es el patrimonio, es necesario implementar un adecuado control interno en las cuentas por cobrar, dicho control reside en el objetivo primordial de salvaguardar dicho patrimonio, el que se utiliza para generar ganancias a los empresarios. La obtención de las ganancias depende en gran parte de la recuperación de las cuentas por cobrar. Razón por la cual el establecimiento de controles efectivos en las cuentas por cobrar sirve de apoyo a la administración.

Al priorizar las debilidades de acuerdo a la importancia que tienen para la administración de la empresa, estas se definieron de la siguiente manera:

- Falta de control interno sobre el rubro de cuentas por cobrar, a través del establecimiento de políticas y procedimientos.
- Poca confiabilidad de la información generada en el rubro de cuentas por cobrar, derivado a los problemas y carencia de procesos actuales.
- Riesgo de cuentas incobrables, debido a la falta de análisis de la morosidad de los saldos.
- Falta de un plan de auditoria periódica para el control de cuentas por cobrar.

Derivado de las deficiencias encontradas, se puede mencionar que la empresa corre el riesgo de:

- Robo, fraude o malversación de los recursos de la misma.
- Toma de decisiones poco acertadas al no disponer de información confiable, en la que influye en las operaciones de las cuentas por cobrar.
- Inadecuado control y manejo de las cuentas por cobrar pertenecientes a la empresa.

Efectuada la evaluación para determinar las causas reales de los problemas y carencias con que cuentan los procesos actuales del área de cuentas por cobrar, se estableció que la falta de implementación de política en la empresa provoca que las acciones tomadas en el manejo de las cuentas por cobrar sean a criterio de la persona encargada. Como consecuencia no existe estandarización ni uniformidad de criterios en las distintas situaciones que se presentan en dicha área.

Realizadas las pruebas necesarias, como la recopilación de la información requerida, se pudo determinar que la empresa no cumple con las condiciones y características básicas para el rubro de cuentas por cobrar, motivo por el cual provoca falta de confiabilidad y oportunidad en la información presentada.

Como respuesta a esta problemática se propone la implementación de instrumentos ó herramientas bases para las cuentas por cobrar, con los lineamientos necesarios para obtener una gestión adecuada, como la estandarización de los procesos. La implementación de la propuesta en este informe está sujeta a la aprobación de la empresa.

## Introducción

El presente informe “**Evaluación e implementación de herramientas internas para el rubro de cuentas por cobrar en una empresa que presta servicios de contabilidad**”, es el resultado del trabajo realizado en la Empresa Oficina de Contabilidad, habiéndose aplicado los procedimientos de auditoría relativos al rubro de cuentas por cobrar los cuales fueron diseñados en cuanto a su naturaleza, oportunidad y alcance, tomando en cuenta las condiciones y características de la empresa.

Es importante para Oficina de Contabilidad contar con los procedimientos, controles y lineamientos necesarios para salvaguardar los activos y con ello incrementar la pronta recuperación del rubro de cuentas por cobrar, necesarios para hacer eficientes los recursos con que cuenta.

Como resultado del análisis efectuado se pudo establecer por valores y porcentajes que la cartera de cuentas por cobrar es el rubro más importante de los montos presentados en el balance de situación general por el período 2011.

El principal objetivo a alcanzar, en el presente informe es proporcionar los instrumentos ó herramientas que sirvan de guía, a la vez se incorporen los elementos suficientes, que permitan la evaluación y determinación de la eficiencia de los procesos y controles internos en el rubro de cuentas por cobrar.

A continuación se hace una síntesis de cada uno de los capítulos que conforman el presente trabajo.

En el capítulo primero menciona los antecedentes de la empresa, el planteamiento de la problemática a enfrentar, la justificación del presente plan, los objetivos generales y específicos, los alcances y límites de la investigación, además una breve explicación de las definiciones importantes que se requieren para entender la problemática planteada.

En el capítulo segundo menciona la metodología aplicada en el presente informe, las técnicas utilizadas, los sujetos de la investigación, los instrumentos y aportes esperados posterior a la culminación del mismo.

En el capítulo tercero se presentan los resultados y análisis de la investigación, en los aspectos administrativos, contables, financieros y tributarios, por medio de razones financieras, índices porcentuales a los estados financiero y diagramas de flujo aplicados a las atribuciones de la empresa.

El capítulo cuarto, se plantea las herramientas de solución o mejora a la problemática actual de la empresa: implementación de procesos para el pago de impuestos, herramientas que permitan la recuperación de las cuentas por cobrar, con el fin de aumentar el beneficio económico de la empresa, en este apartado, el usuario tiene a su disposición información concreta y detallada sobre la forma de disminuir el grado de morosidad en la cartera de cuentas por cobrar.

Por último se incluyen las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y los anexos correspondientes al informe presentado.



# CAPÍTULO I

## 1.1. Antecedentes

Oficina de Contabilidad es una empresa que ofrece la prestación de servicios de contabilidad entre los que podemos mencionar: inscripción de empresas en el Registro Mercantil y en la Superintendencia de Administración Tributaria, los trámites y procesos para obtener la patente de comercio, la autorización de libros de compras y ventas, actualización del Registro Tributario Unificado, constitución y cierre de sociedades, empresas y personas individuales, actualizaciones de libros de compras y ventas atrasados, actualización de contabilidades atrasadas, todo lo relacionado con multas e intereses, pensiones alimenticias, cartas de ingresos, ingreso de planillas del Impuesto Sobre la Renta, para presentar la declaración jurada ante el patrono, entre otros.

La fecha de constitución de la empresa Oficina de Contabilidad fue en agosto de mil novecientos noventa y dos, hace veinte años.

La empresa se encuentra ubicada en la zona cuatro del área metropolitana de la ciudad de Guatemala.

La última actualización del RTU se realizó en febrero 2012.

### 1.1.1 Impuesto Sobre la Renta. Decreto del Congreso de la República No. 26-92

Se encuentra inscrita en el régimen general según artículo No. 44 de esta ley, retención definitiva, efectúa pagos mensuales del Impuesto Sobre la Renta, con base a una renta imponible estimada del 5%, sobre los ingresos brutos declaración anual con presentación informativa. Actualmente según el Decreto 10-2012 está inscrito en el régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas con base a una renta imponible del 6% mensual sujeto a retención definitiva.

### **1.1.2 Impuesto al Valor Agregado. Decreto del Congreso de la República No. 27-92**

Pagos mensuales, que resultan de la diferencia del IVA cobrado menos el IVA pagado, sobre una tasa del 12%.

### **1.1.3 Impuesto Sobre Productos Financieros. Decreto del Congreso de la República No. 26-95**

Este impuesto es descontado y recaudado por las instituciones bancarias, al momento de hacer efectivo el pago de intereses en las cuentas bancarias.

### **1.1.4 Código de Trabajo. Decreto del Congreso de la República No. 1441**

Cumple con la realización de un contrato de trabajo y el pago de prestaciones laborales de acuerdo con los lineamientos establecidos en la ley.

Con las obligaciones patronales por cualquiera de las situaciones laborales a que está afecta.

### **1.1.5 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Decreto del Congreso de la República No. 295**

Se cumple con lo relacionado al pago de cuotas patronales y laborales al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, sobre la base del total de sueldos y salarios pagados al personal se procede al cálculo y pago.

Oficina de Contabilidad no cuenta con Patente de Comercio derivado a la prestación del servicio que ofrece.

La Empresa cuenta con visión, misión y objetivos bien definidos fundamentados con valores que le permite que el personal se sienta comprometido con la empresa.

La misión es “Mantenerse a la vanguardia para brindar un buen servicio y con estándares de calidad para lograr el crecimiento de nuestros clientes y de la empresa.”

La visión es “Ser la mejor opción para los clientes, que necesiten los servicios y asesorías contables y tributarias.”

Los valores en Oficina de Contabilidad se detallan a continuación:

- valoración del personal.
- ofrece a los empleados estabilidad laboral y el tiempo para el crecimiento profesional.
- altos estándares de calidad:  
Se obtiene a través de capacitaciones constantes del personal en la Superintendencia de Administración Tributaria, para desempeñar y resolver dudas de los clientes.
- Valoración del cliente:  
Prestar atención al cliente desde el momento de saludar, escuchar y resolver las necesidades de con esmero, atención y respeto.
- Trabajo en equipo  
Al enfrentarse con situaciones difíciles ó problemas, los empleados cuentan con la capacidad de aportar soluciones en conjunto, hasta solventarlos.
- Responsabilidad  
Es la habilidad del empleado en resolver y entregar una tarea específica designada en el lugar y momento indicado.
- Desempeño con integridad  
En el desarrollo de atribuciones dentro y fuera de la empresa es aprovechar al máximo el tiempo y los recursos de la empresa.
- Sentido de urgencia  
En momentos críticos estar siempre en disponibilidad para atender casos no previstos en el desarrollo de las labores diarias.

Al practicar los valores antes mencionados provee una reacción positiva, donde permite que la empresa se apegue al alcance de los objetivos generales propuestos y que son determinantes para el crecimiento de la empresa, la permanencia de los clientes y empleados.

Oficina de Contabilidad cuenta con niveles de autorización establecidos, donde el Gerente General puede autorizar transacciones de cualquier tipo; el supervisor puede autorizar transacciones hasta 5,000 quetzales, los ingresos de la empresa son de 50,000.00 quetzales mensuales.

Oficina de Contabilidad, procede a efectuar el pago de impuestos de los clientes, esta etapa inicia cuando se solicita la documentación necesaria para realizar los cálculos e informarle por medio electrónico y memorándums los valores que deberán depositar a la cuenta de la empresa, para realizar dicha operación.

Los depósitos efectuados para realizar el pago de impuesto ó por servicios prestados a los clientes no son realizados en una cuenta específica, aunque se le indique al cliente el número de cuenta y banco en que debe realizar dicha operación.

La empresa provee los fondos necesarios al cliente para el pago de impuestos, cuando se le imposibilite la entrega de los mismos, con el propósito de cumplir con las fechas establecidas y no se vea afectado por multas, sanciones e intereses, por la Superintendencia de Administración Tributaria. Dicho crédito dependerá del récord del cliente en la empresa.

#### **1.1.6 Información financiera y contable:**

Oficina de Contabilidad, cuenta con una cartera de 350 clientes a los cuales se le presta servicios de la siguiente manera: 50 empresas afiliadas al régimen general optativo del 31% sobre la renta imponible, 160 clientes del régimen general mensual con retención definitiva del 5% sobre los ingresos brutos artículo 44 del ISR y 140 clientes del régimen simplificado de pagos trimestrales cuota fija del 5%.

Oficina Contable, factura al mes 50,000 quetzales, el 99% de sus ingresos provenientes por la prestación de servicios a los clientes al crédito, la cual no posee una política y procedimientos de créditos que indique el tiempo determinado para la recuperación de la cartera.

Oficina de Contabilidad, utiliza un programa particular de contabilidad realizado en una hoja de Excel el cual esta formado a base de formulas que permite la fácil adecuación de las cuentas para presentar estados financieros de las empresas de los clientes

Oficina de Contabilidad no realiza estados financieros derivado a que la información que presenta ante la Administración Tributaria es una declaración anual de manera informativa.

### **1.1.7 Estructura organizacional**

La Empresa está integrada por el Gerente General (dueña y Contadora General), un supervisor y dos auxiliares

#### **Gerente General**

Es el responsable de administrar, controlar y autorizar operaciones del giro habitual de la empresa, entre otros el de firmar cheques, autorizar algún crédito, firmar estados financieros y firmar los cheques para cancelar las obligaciones patronales.

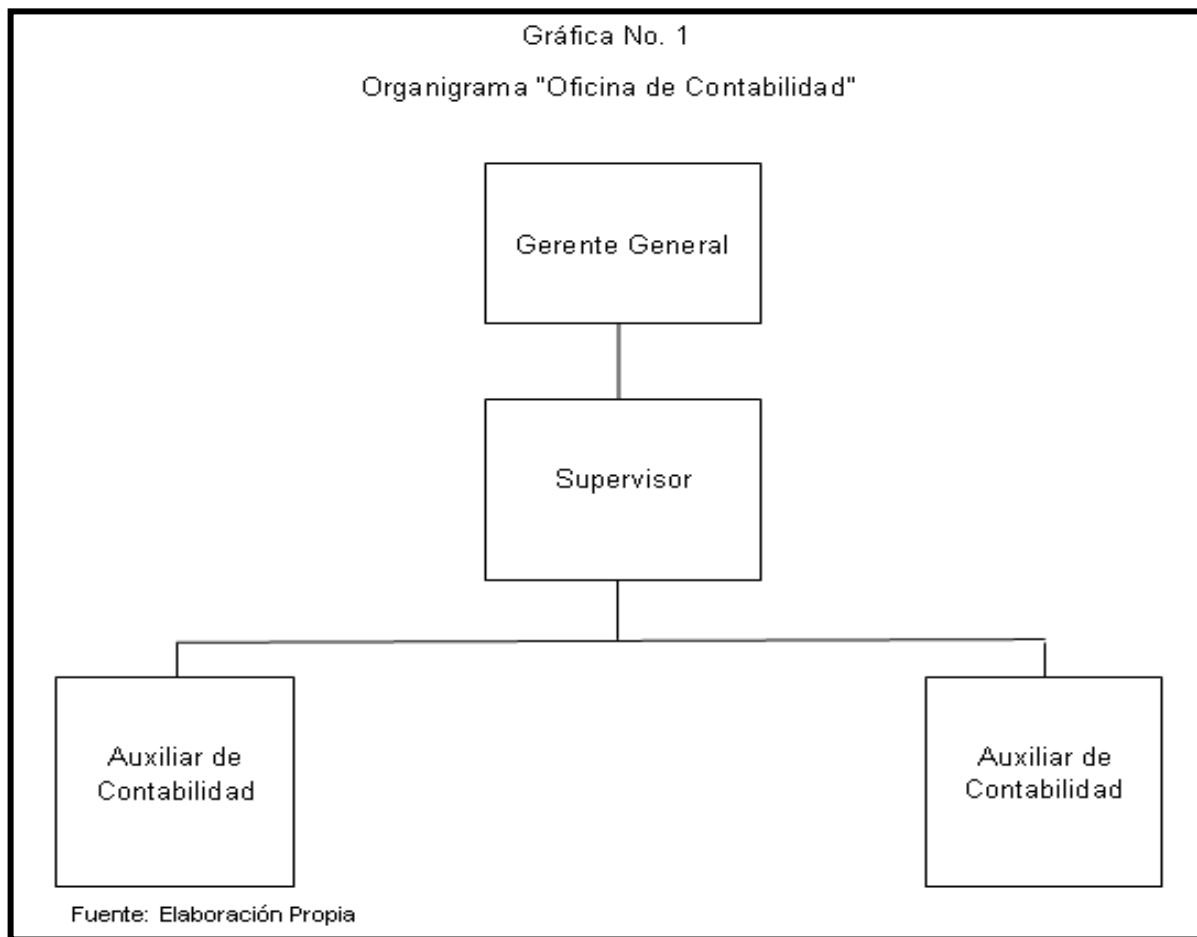
#### **Supervisor**

Es el encargado calcular y pagar las planillas mensuales de la empresa, autorizadas por el Gerente General, a través de la emisión de cheques el 30 de cada mes. Entre otros es el responsable de la recuperación de la cartera de crédito, conciliar las cuentas de la empresa, la revisión de la papelería para pago de impuesto de los clientes, y revisión de la información que se presentarán a la Administración Tributaria y a los interesados. Calcular las obligaciones patronales, y preparar los cheques para realizar el pago antes del 20 de cada mes, para evitar contingencias laborales.

### Auxiliares

Son los encargados de solicitar y recibir papelería para calcular y realizar el pago de impuestos, realizar planillas, actualizar los libros de inventario, caja, compras ventas, diario, mayor, estados financieros de los clientes, además preparar los requerimientos solicitadas por la Administración Tributaria.

A continuación se presenta el organigrama de Oficina de Contabilidad:



La evaluación de los estados financieros a través de porcentajes integrales, de acuerdo a la importancia relativa en los mismos, se establece que el área crítica en la empresa Oficina de Contabilidad es el rubro de cuentas por cobrar.



El alcance del diagnóstico integral abarcó los procedimientos de control interno aplicables al rubro de cuentas por cobrar que son parte esencial de los activos corrientes de Oficina de Contabilidad.

## **1.2 Planteamiento del problema**

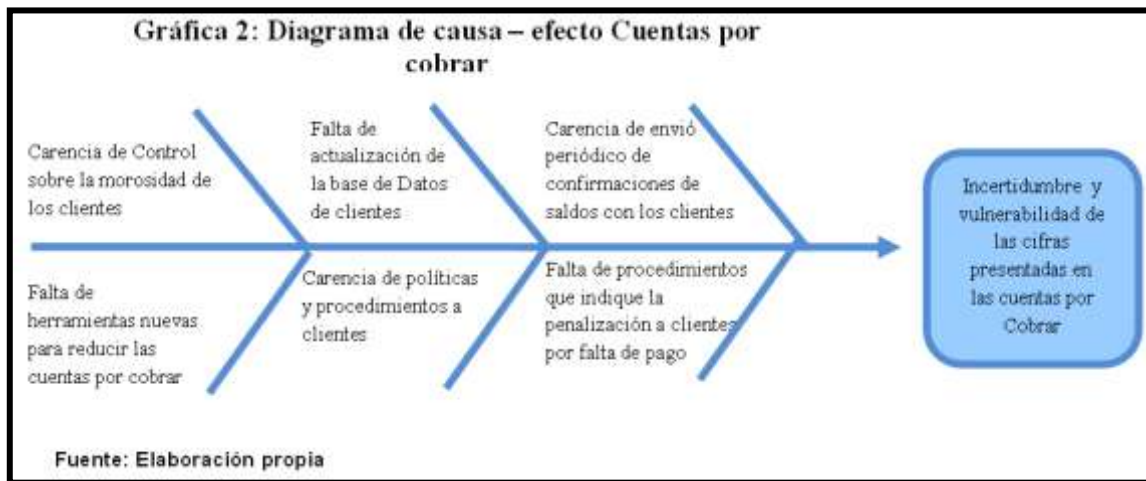
Se ha detectado que el área con mayor oportunidad de mejora en la empresa, es el rubro de cuentas por cobrar, al representar el 39 % del total de activos, la carencia de controles internos no permiten dar el soporte efectivo a los procesos y transacciones actuales, es necesario implementar políticas, para determinar los lineamientos a seguir en cualquier situación que se pueda presentar en el desarrollo del rubro de cuentas por cobrar.

Para la detección de los hallazgos, se utilizaron las siguientes técnicas de apoyo a la investigación:

- Entrevista con el gerente general, con el supervisor responsable de las cuentas por cobrar
- Observación directa del área administrativa y financiera.
- Análisis de estados financieros a través de índices financieros y porcentajes integrales.

En las cuentas por cobrar, se procedió a identificar las causas por las cuales se originan la incertidumbre y la vulnerabilidad de las cifras expresadas en los estados financieros, a través de la técnica del diagrama de causa y efecto. Se solicitó la colaboración al gerente y el supervisor responsable de las cuentas por cobrar.

Concluye en la siguiente gráfica:



La principal deficiencia a resolver es la incertidumbre y vulnerabilidad de las cifras presentadas en el rubro de cuentas por cobrar. Al proponer la implementación de procedimientos de controles internos para el rubro de cuentas por cobrar se resuelven las causas que originan dicho problema.

Al priorizar entre las debilidades de acuerdo a la importancia, se definieron de la siguiente manera:

- Falta de control en el rubro de cuentas por cobrar, a través del establecimiento de políticas y procedimientos.
- Poca confiabilidad de la información registrada en las integraciones, por falta de actualización del rubro de cuentas por cobrar.
- Riesgo de cuentas incobrables, debido a la falta de análisis de la morosidad de los saldos y de los pedidos.
- Falta de un plan de auditoría periódica para el control de cuentas por cobrar.

### **1.3 Justificación**

La importancia en el control de las cuentas por cobrar reside en el objetivo primordial de toda empresa, la salvaguarda del patrimonio el que utiliza para generar utilidades al dueño.

La obtención de utilidades depende de la recuperación de las cuentas por cobrar. El establecimiento de herramientas y controles internos efectivos en los procesos actuales es uno de los aspectos que la administración debe de ubicar como un objetivo primordial durante su gestión.

En toda empresa es de vital importancia tener un control adecuado en los auxiliares de los clientes que conforman las cuentas por cobrar, derivado que la falta de este último puede generar pérdidas y cuentas incobrables, lo cual causaría un fuerte impacto sobre las utilidades.

El manejo eficiente y eficaz de los procesos en las cuentas por cobrar, aporta extensos beneficios inherentes tales como la optimización de los recursos económicos de la empresa, control de los costos incurridos en la recuperabilidad de los saldos.

En relación a la actualización de saldos de los clientes en las integraciones de las cuentas por cobrar, debe garantizar información confiable y oportuna.

La necesidad de implementar herramientas que provean mejor servicio en la gestión de cobros a los clientes recurrentes y propongan cambios drásticos en la reducción del tiempo que tarda en recuperarse la cartera de cuentas por cobrar, son indispensables en toda organización.

### **1.4 Pregunta de investigación**

De acuerdo con las deficiencias encontradas, se plantea que la problemática en el rubro de cuentas por cobrar en la empresa Oficina de Contabilidad. Es provocada por la falta de herramientas y controles internos que permitan dar un soporte efectivo a los procesos actuales

que se realizan en dicho rubro, por lo tanto la pregunta para la elaboración del presente informe fue el siguiente:

¿Cuáles son las causas que permiten al rubro de cuentas por cobrar, representar un porcentaje significativo en los estados financieros y qué medidas se pueden implementar para lograr la pronta y eficiente recuperación de la cartera de clientes en la empresa?

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Realizar una evaluación integral del rubro de cuentas por cobrar que permita proponer las herramientas para salvaguardar el patrimonio de la empresa, que promuevan la eficiencia y eficacia en los procesos, para proporcionar información financiera confiable y oportuna.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Efectuar la evaluación necesaria para determinar las causas reales de los problemas y carencias con que cuentan los procesos actuales de cuentas por cobrar.
- Realizar el mapeo de procesos en cuentas por cobrar que maneja la empresa, por medio de diagramas de flujo, así como la obtención de la información necesaria a través de cédulas narrativas.
- Ejecutar las pruebas para determinar la fiabilidad de la información registrada en el rubro de cuentas por cobrar.
- Implementar los procedimientos mínimos de control interno en cuentas por cobrar necesarios para proporcionar información confiable y oportuna.
- Implementar herramientas que promuevan la eficiencia y eficacia en la gestión de cobros, en la reducción del tiempo que tarda en recuperarse el rubro de cuentas por cobrar.

## **1.6 Alcances y límites**

### **Alcances**

El presente informe se desarrolló en las instalaciones de Oficina de Contabilidad, ubicada en la zona 4 de la ciudad capital de Guatemala, de acuerdo con el cronograma de trabajo establecido. Además la empresa proporcionó toda la información requerida.

### **Límites**

Para el desarrollo del presente informe y a petición de la empresa se sustituyó el nombre real por “Oficina de Contabilidad” en cuanto a las cifras de los estados financieros son distintas a las reales por factor porcentual, con respecto a la visión y misión fueron modificadas a solicitud de la empresa y que no se publicó el nombre de ninguno de sus empleados, también ningún nombre de las empresas a las que se le prestan los servicios u otro documento relacionado, el período evaluado fue el comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2,011.

## **1.7 Marco teórico**

### **1.7.1 Contabilidad**

Contabilidad es la ciencia social, que se encarga de estudiar, medir, analizar y registrar el patrimonio de las organizaciones, empresas e individuos, con el fin de servir en la toma de decisiones y control, presenta la información, previo a ser registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas. Posee además una técnica que produce información cuantitativa y valiosa, expresada en unidades monetarias acerca de las transacciones que efectúan las entidades económicas y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con la finalidad de facilitarla a los diversos públicos interesados.

La finalidad de la contabilidad es suministrar información en un momento determinado según los resultados obtenidos durante un período de tiempo, que resulta de utilidad a los usuarios en la toma de sus decisiones, para el control de la gestión pasada, como para las estimaciones de los resultados futuros, para toma de decisiones basado en la racionalidad y eficiencia.

### **1.7.2 Empresa de Contabilidad**

Una empresa de contabilidad es una persona ó organización de personas que comparten objetivos con el fin de obtener otros beneficios, dedicada y agrupada para desarrollar una actividad económica y tienen ánimo de lucro. En la sociedad, es común la constitución continua de empresas de contabilidad, con el objetivo de prestar servicios que cubran una necesidad y, por la cual se obtengan beneficios.

### **1.7.3 La prestación de servicios contables en Guatemala**

La prestación de servicios de contabilidad forma parte del sector empresarial guatemalteco, dedicado a apoyar al empresario guatemalteco para satisfacer la necesidad de lo relacionado con la contabilidad, derivado de la aplicación de alguna estrategia, carencia de tiempo, habilidades necesarias para desempeñar dicha labor.

Esta clase de servicios se puede prestar a las empresas individuales, técnicos que prestan servicios, profesionales universitarios, sociedades mercantiles y organizaciones no lucrativas; los cuales consisten en actualizar y mantener al día los libros de compras y ventas con el detalle de todas las facturas recibidas y emitidas durante el mes.

Llevar libros requeridos por la Superintendencia de Administración Tributaria, están los siguientes: inventario, diario, mayor y balance (estados financieros). Cierres contables parciales cada tres ó seis meses, y cálculo de los diferentes impuestos a pagar como el Impuesto al Valor Agregado, Impuesto Sobre la Renta, Impuesto de Solidaridad, etc. en las cajas fiscales ó por medio electrónico en el programa Declaraguatate.

### **1.7.4 Sistema de información contable**

El sistema de información contable dentro una organización consiste en los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar las transacciones de una entidad para dar cuenta de los activos, pasivos y patrimonio relacionados. Un sistema de información de contabilidad debe identificar los siguientes puntos:

- Identificar y registrar todas las transacciones válidas
- Describir de manera oportuna todas las transacciones, con suficiente detalle para permitir su clasificación apropiada de las transacciones en la presentación de informes financieros.
- Medir el valor de las transacciones en una forma que permita registrar su valor monetario apropiado en los estados financieros.
- Determinar el período en el cual ocurrieron las transacciones, para permitir el registro de las transacciones en el período de contabilidad apropiado.
- Presentar de manera apropiada las transacciones y las revelaciones relacionadas en los estados financieros.

En resumen, el sistema de contabilidad significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros actualizados, dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen e informan transacciones y otros eventos relacionados con toda la información financiera del negocio.

### **1.7.5 Control interno**

Hoy en día las diferentes organizaciones realizan un gran volumen de operaciones, las cuales deben ser controladas a través de una buena administración, derivado que la misma es responsable de salvaguardar sus propios recursos, se hace con el fin de evitar errores y fraudes, para mantener control interno adecuado, y obtener los siguientes beneficios:

- Proteger y salvaguardar los bienes de la empresa y al personal
- Prevenir y, en su caso, descubrir la presencia de fraudes, robos y acciones dolosas
- Obtener información contable, financiera y administrativa de manera confiable y oportuna.
- Promover el desarrollo correcto de las funciones, operaciones y actividades de la empresa.

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos.

#### **1.7.5.1 Sistema de control interno**

De acuerdo a lo indicado en la Norma Internacional de Auditoría No. 400 “El término Sistema de Control Interno significa todas las políticas y procedimientos (Controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluye la adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención, la detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables y la oportunidad de la información financiera confiable. El sistema de control interno incluye, el ambiente de control, el sistema de contabilidad, y todos aquellos procedimientos de control que establezca la administración.”

#### **1.7.5.2 Seguridad razonable**

El control interno por muy bien diseñado e implementado que esté, sólo puede brindar a la dirección un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de los objetivos de la organización, esto se debe a que los objetivos se ven afectados por limitaciones que son inherentes al sistema de control interno como:

- Decisiones erróneas.
- Problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos.
- Complicidad entre dos o más empleados que permita burlar los controles establecidos.

#### **1.7.5.3 Objetivos del control interno**

Toda organización tiene una misión y visión, éstas determinan los objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos se pueden establecer para el conjunto de la organización o para determinadas actividades dentro de la misma.



Los objetivos pueden categorizarse en:

- Operacionales: utilización eficaz y eficiente de los recursos de una organización.  
(Por ejemplo: rendimiento, rentabilidad, salvaguarda de activos, otros)
- Información financiera: preparación y publicación de estados financieros fiables.
- Cumplimiento: todo lo referente al cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El control interno sólo puede aportar un nivel razonable de seguridad sobre las acciones.

#### **1.7.5.4 Componentes del control interno**

El control interno consta de cinco componentes que se encuentran interrelacionados entre sí:

- entorno de control: el personal es el núcleo del negocio donde trabaja u opera.
- Evaluación de riesgos: toda organización debe conocer los riesgos a los que enfrenta, establecer mecanismos para identificarlos, analizarlos y tratarlos, con la finalidad de mitigarlos o eliminarlos.
- Actividades de control: establecimiento y ejecución de las políticas y procedimientos que sirva para alcanzar los objetivos de la organización y que permitan la segregación adecuada de funciones.
- Información y comunicación: los sistemas de información y comunicación permiten que el personal capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- Supervisión: para que un sistema reaccione ágil y flexible de acuerdo con las circunstancias, deber ser supervisado de forma periódica.

Dada la interrelación y dinamismo existente entre los diferentes componentes mencionados, permite inferir que el sistema de control interno no es un proceso lineal y en serie donde un componente influye al siguiente, sino que es un proceso interactivo y multidireccional, donde cualquier componente influye en el otro.

El control interno es importante para la compañía en su totalidad debido a que de esta forma, se puede centrar la atención en sus componentes, por ejemplo, al entorno de control para una categoría en un determinado departamento de una organización.

#### **1.7.5.5 Eficacia**

“El control interno puede considerarse "eficaz" cuando la dirección tiene una seguridad razonable que:

- Los estados financieros son preparados en forma fiable.
- Disponen de la información adecuada sobre hasta qué punto se logran los objetivos operacionales de la organización.
- Se cumplen las leyes y normas aplicables.

La determinación que si un sistema de control interno es "eficaz" o no, constituye una toma de postura subjetiva resultante del análisis de saber si funcionan de manera eficaz, los componentes en su conjunto. Este funcionamiento proporciona un grado de seguridad razonable que los objetivos establecidos van a cumplirse”

#### **1.7.5.6 Métodos y técnicas de evaluación del control interno**

El control interno comprende todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una compañía, para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, además de promover la eficiencia en la operación.

Dentro de las generalidades indicadas en el boletín 3050 emitido por la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, indica que el estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir la norma de ejecución del trabajo que requiere que el auditor efectúe un estudio y evaluación adecuada del control interno existente en la compañía, el cual sirve como base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

### **1.7.5.7 Manuales y procedimientos de contabilidad**

Son aquellos que contienen las políticas y procedimientos a seguir para mejorar el desempeño de las funciones, en estos se pueden encontrar procedimientos específicos de cualquier área de control y son una herramienta para la administración de una empresa, debido a que les ayuda a que los colaboradores tengan un mejor rendimiento, así como exista continuidad de las operaciones.

### **1.7.6 Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar incluyen no solo el reclamo de derecho frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarias o relacionadas, derechos por reembolso de impuestos y avances a proveedores.

Los documentos comerciales y las cuentas por cobrar son por lo general grandes en cantidad y debe aparecer como renglones separados en la sección de activos corrientes del balance general por su valor neto realizable. Los auditores se preocupan por la presentación y revelación de préstamos a funcionarios, directores y compañías afiliadas. Estas transacciones con partes relacionadas se hacen de forma común para conveniencia del prestatario en lugar de beneficiar a la compañía prestamista. Es un principio básico en la presentación de estados financieros que estas transacciones deben ser reveladas.

#### **1.7.6.1 Factura cambiaria**

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

### **1.7.6.2 Estado de cuenta mensual**

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

### **1.7.6.3 Origen de las cuentas por cobrar**

Al atender el origen, se pueden formar dos grupos de cuentas por cobrar:

- A cargo de clientes.
- A cargo de otros deudores.

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 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, funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, otros, si los montos involucrados no son de importancia pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar.

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

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

#### **1.7.6.5 Prescripción de las cuentas por cobrar**

El artículo No. 1514 del Decreto-Ley Número 106 del Congreso de la República, Código Civil, determina la pérdida del derecho de cobro de las cuentas por cobrar, las cuales tengan más de dos años de morosidad y no presente procesos judiciales donde conste requerimiento de cobro de la deuda.

#### **1.7.7 Presentación en estados financieros**

Las estimaciones para cuentas incobrables, descuentos, bonificaciones, entre otros, deben 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 aclarado 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 ella, restricciones que tengan por estar condicionada la recuperabilidad de la prestación de servicios, entre otros.

Cuando existan cuentas y documentos por cobrar en moneda extranjera deberá revelarse este hecho en el cuerpo del balance general o en una nota a los estados financieros.

De acuerdo a la NIC 1 presentación de estados financieros, un activo debe clasificarse como corriente:

- (a) su saldo se espera realizar, o se tiene para su venta o consumo, en el transcurso del ciclo normal de la operación de la empresa, ó
- (b) se mantiene por motivos comerciales, o para un plazo corto de tiempo, y se espera realizar dentro del periodo de doce meses tras la fecha del balance, ó
- (c) se trata de efectivo u otro medio líquido equivalente, cuya utilización no esté restringida.

Todos los demás activos deben clasificarse como no corrientes.

### **1.7.8 Ley del Impuesto Sobre la Renta – cuentas incobrables**

De acuerdo a la ley del ISR en su artículo 38 menciona en su párrafo “q” lo siguiente:

“Las deudas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y que se justifique tal calificación. Este extremo se prueba mediante la presentación de los requerimientos fehacientes de cobro hechos, o en su caso, de acuerdo con los procedimientos judiciales establecidos; todo ello antes de que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. En caso de recuperar total o parcial una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravable en el período de imposición en que ocurra la recuperación. Los contribuyentes que no apliquen el sistema de deducción directa de las cuentas incobrables, antes indicado, podrán optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar las cuentas incobrables que se registren en el período impositivo correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los períodos anuales de imposición y siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio. Las entidades bancarias y financieras podrán constituir la misma reserva hasta el límite del tres por ciento (3%) de los préstamos concedidos y desembolsados, de cualquier naturaleza. Cuando la reserva exceda el total de los saldos deudores indicados, el exceso deberá incluirse como renta bruta del período de imposición en que se produzca el mismo.”

### **1.7.9 Norma Internacional de Información Financiera 7 Instrumentos Financieros cuentas incobrables**

De acuerdo a las normas internacionales de Información Financiera indica en el párrafo 9 Activos financieros o pasivos financieros al valor razonable con cambios en resultados “si la entidad hubiese designado un préstamo o cuenta a cobrar (o un grupo de préstamos o cuentas por cobrar) como valor razonable con cambios en los resultados, informará de:

- (a) El máximo nivel de exposición al riesgo de crédito

- (b) El importe por el que se reduce dicho máximo nivel de exposición al riesgo de crédito mediante el uso de derivados de crédito o instrumentos similares.
- (c) El importe de la variación, durante el ejercicio y la acumulada, del valor razonable del préstamo o cuenta a cobrar (o grupo de préstamos o cuentas a cobrar) que sea atribuible a las variaciones en el riesgo de crédito del activo financiero”

Párrafo 36 “La entidad informará, para cada clase de instrumento financiero, de:

- (a) el importe que mejor represente su máximo nivel de exposición al riesgo de crédito en la fecha de presentación, sin tener en cuenta ninguna garantía tomada ni otras mejoras crediticias (por ejemplo acuerdos de liquidación por el neto que no cumplan las condiciones de compensación de acuerdo con la NIC 32);
- (b) con respecto al importe revelado en (a), una descripción de las garantías tomadas y de otras mejoras crediticias;
- (c) información acerca de la calidad crediticia de los activos financieros que no estén en mora ni hayan deteriorado su valor; y
- (d) el importe en libros de los activos financieros que estarían en mora o que se habrían deteriorado, si no fuera porque sus condiciones han sido renegociadas.”

Activos financieros en mora o deteriorados

Párrafo 37 La entidad revelará, para cada clase de activo financiero:

- (a) un análisis de la antigüedad de los activos financieros en mora en la fecha de presentación, pero que no estén deteriorados;
- (b) un análisis de los activos financieros que se hayan determinado individual, como deteriorados en la fecha de presentación, incluyendo los factores que la entidad ha considerado al determinar el deterioro; y
- (c) Para los importes que se hayan revelado en (a) o (b), una descripción de las garantías tomadas por la entidad para asegurar el cobro y de las otras mejoras crediticias, así como una estimación de su valor razonable, a menos que fuera impracticable hacerla.

## **CAPÍTULO 2**

### **2 Metodología**

Es la combinación de las técnicas, mecanismos y sistemas utilizados para dirigir, recolectar, conservar, y transmitir la información obtenida durante un proceso de investigación y análisis. Los métodos utilizados para la realización del informe fueron, el deductivo, que se caracteriza por ir de lo general a lo particular, e identificar el problema objeto de estudio, es analizar los sujetos que intervienen en forma individual para identificar las posibles causas, ventajas y deficiencias de cada uno de los procesos. Inductivo, el que se caracteriza por ir de lo particular a lo general, implica que al recopilar la documentación e información necesaria para la elaboración del presente trabajo permite su análisis, que determinan las posibles deficiencias para hacer las recomendaciones necesarias.

#### **2.1 Tipo de investigación**

Son los métodos que se conocen para realizar una investigación, a continuación se detallan los que se utilizaron para realizar el presente informe:

##### **2.1.1 Documental**

Se refiere a tener a la vista documentos, legales y fiscales necesarios propios de la empresa. Los cuales se tuvieron a la vista como el Registro Tributario Único entre otros, y las facturas por servicios, cobros realizados a los clientes, detalle de arqueo de ingresos y boleta de depósitos bancarios.

##### **2.1.2 Explicativa**

Indica el porque de los sucesos a los interesados, y el establecimiento de relaciones de causa y efecto, los estudios pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, a través de profundizar en los fenómenos que provocan la incertidumbre y la vulnerabilidad de los saldos que presenta la empresa en el rubro de cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2011, se deben proponer soluciones a implementar para contrarrestar dicho efecto.



### **2.1.3 Contable**

Evaluar los métodos que utiliza una organización, para generar información que será útil a los clientes. Evidencia que se obtuvo al tener acceso al programa computarizado para crear información contable y financiera, libros de compras y ventas, donde se analizó la información y cuentas contables relacionadas como servicios del período a evaluar, cuentas incobrables, también los procedimientos para registrar los cargos y abonos que muestran el movimiento de cada cliente.

Se analizó la estructura organizacional de la empresa, los procedimientos de comunicación, coordinación y políticas empleadas que influyeron en el desarrollo de las cuentas por cobrar.

### **2.1.4 Control interno**

Se analizaron los procedimientos de control empleados por parte de la empresa, y el riesgo inherente que presentan debido a las deficiencias de los procedimientos empleados en las cuentas.

## **2.2 Sujetos de la investigación**

Se identificaron a los sujetos de investigación que proporcionarán la información relacionada con las cuentas por cobrar.

Gerente General

Supervisor.

## **2.3 Instrumentos**

La evaluación a la empresa Oficina de Contabilidad. se recolectó a través de los instrumentos:

### **2.3.1 Entrevistas y cuestionarios enfocados al rubro de cuentas por cobrar al personal involucrado**

El uso de esta herramienta permite ampliar el conocimiento y evaluar los procesos que se utilizan en la actualidad para la pronta recuperación de la cartera, y las medidas que adopta la empresa para afrontar la incertidumbre de la recuperación de dicho rubro, mediante la aplicación de

preguntas puntuales y concretas de manera cerrada al personal responsable de controlar y administrar las cuentas por cobrar.

### **2.3.2 Información documental**

Se recopiló información documental relacionada a las cuentas por cobrar que permitió determinar las causas, deficiencias y posibles mejoras que puedan implementarse. Además la documentación que muestra la constitución de la entidad como el Registro Unificado Tributario.

## **2.4 Procedimientos**

### **2.4.1 Observación directa del proceso de cuentas por cobrar.**

Esta fase consiste en la presencia física, y el involucramiento con el personal a cargo de la cuentas por cobrar, el que toma como punto de partida el momento donde inicia el proceso hasta la cancelación de los saldos pendiente de cobro, asimismo la obtención del mayor número de clientes y saldos para asistir la determinación de la eficiencia de dichos procesos que concluyen con la finalidad de obtener una visión clara y objetiva del mismo.

### **2.4.2 Arqueo al rubro de caja general**

Por medio de esta herramienta se logra conocer a fondo el control interno que la empresa posee, para evaluar la efectividad y cumplimiento de la sana administración de los recursos, considerado uno de los rubros mas importantes de la empresa, necesarios para cumplir con una de las practicas contables denominada como negocio en marcha, y establecer la lógica de los ingresos como de los egresos, ambos amparados con la documentación de soporte respectiva, para concluir con la razonabilidad de las operaciones efectuadas durante el periodo a evaluar, y reconocer las operaciones que son del giro habitual de las empresa, de las que son casos especiales tanto de la caja general como de la caja chica.

### **2.4.3 Análisis de saldos**

Este procedimiento consiste en el conocimiento del tiempo estimado en que un cliente es deudor de la empresa. Además de la incidencia que este obtiene al atrasarse en el pago de sus deudas, y poder estimar que tipo de clientes de la empresa se incrementa las cuentas por cobrar

### **2.4.4 Análisis de estimación de cuentas incobrables**

Las políticas y procedimientos que cuenta la empresa para poder disponer de un porcentaje estimado para considerar una cuenta incobrable

### **2.4.5 Estudio de la recuperabilidad de saldos**

Este procedimiento consiste en la efectividad de los procesos que la empresa aplica y posee para la pronta recuperación de los saldos de los clientes en mora.

### **2.4.6 Confirmación de saldos**

Este procedimiento consiste en comunicarle al cliente el saldo que adeuda a la empresa en una fecha referida, en la cual el podrá indicar su conformidad ó inconformidad y el porque de dichas diferencias, si las hubiere.

### **2.4.7 Análisis de razones financieras de los estados financieros.**

Al determinar las causas que provocan que el rubro de cuentas por cobrar, con mayor oportunidad de mejora de la empresa, se analizó desde el punto de vista financiero el impacto sobre los estados financieros.

### **2.4.8 Análisis FODA**

Por medio de este instrumento se determinan las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del rubro de cuentas por cobrar de la empresa, con el propósito de tener una visión más clara y precisa en lo relativo a los recursos internos y a su entorno.

## **2.5 Diseño de la investigación**

Para realizar un adecuado análisis de la situación actual de la empresa Oficina de Contabilidad, se utilizarán los siguientes métodos:

### **a) Método Científico:**

Este método permitirá comprobar los hechos o fenómenos observados mediante las visitas planificadas a la empresa. Para el efecto se divide en tres fases, las cuales son:

#### **i. Fase indagatoria**

Entrevista con funcionarios de la empresa (Gerente, Supervisor que es el encargado de las cuentas por cobrar), quienes proporcionarán la información necesaria que permite desarrollar el informe final.

#### **ii. Fase demostrativa**

Mediante la presentación de los hallazgos y problemática de la empresa en lo referente a cuentas por cobrar, lo que permitirá identificar su funcionamiento por medio del análisis de sus causas.

#### **iii. Fase expositiva**

Mediante la demostración de los resultados obtenidos en la Oficina de Contabilidad, en lo referente a las causas que originan la incertidumbre y la vulnerabilidad de los saldos presentados en las cuentas por cobrar y su posible solución.

## **2.6 Aporte esperado**

### **2.6.1 A la Universidad**

Proporcionar a los estudiantes de la Universidad Panamericana un instrumento de consulta en lo referente a la implementación de controles internos en el rubro de cuentas por cobrar en una empresa que presta servicios.

### **2.6.2 A la empresa Oficina de Contabilidad.**

Aportar las herramientas necesarias para mejorar la eficiencia y control de las cuentas por cobrar, orientados de manera eficiente, para disminuir las pérdidas y mejorar la rentabilidad de la empresa.

### **2.6.3 Al País**

Contribuir al desarrollo y al proceso económico – social de Guatemala, al optimizar los recursos de la empresa Oficina de Contabilidad, que se encuentra registrada de manera legal en la actualidad tributan.

## **CAPÍTULO 3**

### **Resultados de la investigación**

#### **3.1 Cuestionarios**

Los cuestionarios realizados al gerente y al supervisor de la empresa lograron determinar lo siguiente:

##### **3.1.1. Gerente**

A través del cuestionario realizado, el gerente indicó que la empresa genera sus flujos de caja por medio de la recuperación de las cuentas por cobrar (Q. 98,600.00) al año, por lo que considera de suma importancia contar con los lineamientos necesarios para establecer los controles indispensables en dicho rubro.

##### **3.1.2. Supervisor**

Los resultados del cuestionario aplicado al responsable, sobre el control interno del rubro de cuentas por cobrar, manifestó los siguientes problemas:

- Inexistencia de procedimientos sobre penalización por falta de pago
- Inexistencia de lineamientos en cuanto a los días de crédito de los clientes.
- Inadaptabilidad de los procedimientos y políticas en cuanto a las cuentas por cobrar.
- Falta de actualización de la base de datos de los clientes y expedientes antiguos (en algunos casos no existen los expedientes).
- Carencia del control sobre la morosidad de las cuentas por cobrar

#### **3.2 Análisis de razones financieras**

Se procedió a realizar el balance de situación general al 31 de diciembre 2,011 y estado de resultados del 1 de enero al 31 de diciembre 2011, para determinar cada uno de los rubros que contemplan, de manera específica lo relacionado a cuentas por cobrar, habiéndose obtenido el siguiente análisis de razones financieras:

**Oficina de Contabilidad**  
**Balance General**  
**al 31 de Diciembre de 2,011**  
**Valores expresados en Quetzales**

**Activo**

<b>No Corriente</b>	32,888.27	
Mobiliario y Equipo (Neto)	8,151.45	<b>3%</b>
Equipo de Computación (Neto)	20,347.32	<b>8%</b>
Equipo de Comunicación (Neto)	2,989.50	<b>1%</b>
Pinacotecas	<u>1,400.00</u>	<b>1%</b>
 <b>Corriente</b>	 221,600.00	
Caja y Bancos	121,000.00	<b>48%</b>
Caja chica	2,000.00	<b>1%</b>
Cuentas por Cobrar	<u>98,600.00</u>	<b>39%</b>
<b>Total Activo</b>	<b>254,488.27</b>	<b>100%</b>

**Patrimonio y Pasivo**

<b>Capital</b>	246,978.63	<b>97%</b>
<b>No corriente</b>	-	
<b>Corriente</b>	7,509.64	<b>3%</b>
Cuotas patronales por pagar	2,152.50	
Debito Fiscal	<u>5,357.14</u>	
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>254,488.27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia, con documentación de la empresa

**Oficina de Contabilidad**  
**Estado de Resultados**  
**del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2,011**  
**Valores Expresados en Quetzales**

Ingresos		<u>535,714.29</u>	
Ingresos Brutos		<b>535,714.29</b>	<b>100%</b>
<b>(-) Gastos de Operación</b>		<b>326,749.65</b>	<b>62%</b>
Sueldos y Bonificaciones	147,600.00		
Energía Eléctrica	5,357.14		
Útiles y Enceres	46,071.43		
Teléfono	17,142.86		
Indemnizaciones	36,900.00		
Bono 14	12,300.00		
Aguinaldos	12,300.00		
Cuota Patronal	17,142.51		
Alquiler	25,785.71		
Vacaciones		<u>6,150.00</u>	
Ganancia en operación		208,964.64	
<b>(-) Impuesto Sobre la Renta</b>		<u>26,785.71</u>	<b>5%</b>
<b>(+) Ganancia después del ISR</b>		182,178.93	<b>33%</b>

Fuente: Elaboración Propia con documentación de la empresa



### 3.2.1 Índices de solvencia

$$\text{Solvencia} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Activo Corriente	221,600.00
Pasivo Corriente	7,509.64
<hr/>	
Solvencia	29.50
<hr/> <hr/>	

Este indicador expresa la capacidad de la empresa para pagar las deudas a corto plazo, en el caso de Oficina de Contabilidad; por cada quetzal de deuda que tiene a corto plazo cuenta con Q29.50 en efectivo o sus equivalentes para cubrirlo. Se puede observar que es una compañía con una solvencia aceptable por estar por encima del 1.5% para afrontar las obligaciones que posee a corto plazo.

### 3.2.2 Periodo promedio de cobranzas

$$\text{Liquidez de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * \text{días en el año}}{\text{Ingresos anuales al crédito}}$$

Cuentas por cobrar * días en el año	98,600.00 * 365/
Ingresos anuales al crédito	535,714.29
<hr/>	
Período promedio de cobranza	67.18
<hr/> <hr/>	

Este indicador expresa el número de días que las cuentas por cobrar están en circulación, es decir, el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo; en el caso de Oficina de Contabilidad, las cuentas por cobrar tardan 67.18 días en ser cobradas, lo cual es contrario a las políticas de la empresa, derivado que las mismas deben ser efectivas máximo de cinco días hábiles al finalizar el mes. La empresa no presta servicios al contado.

### 3.2.3 Rotación de las cuentas por cobrar

b) Rotación de las cuentas por cobrar

Rotación de cuentas por cobrar = Ingresos anuales al crédito / cuentas por cobrar

Ingresos anuales al crédito	535,714.29
Cuentas por cobrar	98,600.00
<hr/>	
Rotación de cuentas por cobrar	5.43
<hr/> <hr/>	

Este indicador expresa la cantidad de veces que se han recuperado las cuentas por cobrar en el año, respecto a las ingresos; en el caso de Oficina de Contabilidad, las cuentas por cobrar han rotado 5.43 veces por lo cual se considera aceptable, en caso de una o ninguna se considera que la empresa no cuenta con suficiente liquidez.

### 3.2.4 Capital de trabajo

Capital de trabajo = Activo corriente – pasivo corriente

Activo Corriente	221,600.00
Pasivo Corriente	7,509.64
<hr/>	
Capital de Trabajo	214,090.36
<hr/> <hr/>	

Este indicador muestra la inversión neta en recursos circulantes, producto de las decisiones de inversión a corto plazo. En el caso de Oficina de Contabilidad, indica que cuenta con un capital de Q.214,090.36 para las deudas a corto plazo, el cual es aceptable para hacer frente a emergencias sin peligro de desastre financiero.

### 3.2.5 Índice de endeudamiento

Endeudamiento = Pasivo Total / Activo Total

Pasivo Total	7,509.64
Activo Total	254,488.27
<hr/>	
Endeudamiento	0.03
<hr/> <hr/>	

Este indicador muestra el porcentaje que los activos están comprometidos de acuerdo a los pasivos que posee la compañía; en el caso de Oficina de Contabilidad, el 3% de los activos se encuentran comprometidos, lo cual es un porcentaje aceptable, considera que puede enfrentar las obligaciones que posee sin hacer uso de las cuentas de patrimonio.

A través del análisis de las razones financieras aplicadas a los estados financieros de la Empresa Oficina de Contabilidad., se determinó que los mismos son razonables, a excepción de los presentados en las cuentas por cobrar, donde estos tienen una rotación de seis veces al año, por lo que son cobradas a 67 días plazo, se considera que la estimación del plazo máximo para la recuperación es de cinco días hábiles al finalizar el mes, es decir, debería tener una rotación de cuentas por cobrar de 12 veces al año, por lo que el control interno sobre las mismas es de suma importancia.

### **3.3 Flujograma de actividades**

Flujo grama fue elaborado con base en la información recopilada a través de las entrevistas realizadas al personal de la empresa, son los siguientes:

#### **3.3.1 Proceso de las operaciones de la empresa para realizar el pago de impuestos de los clientes inscritos en el régimen de pequeño contribuyente**

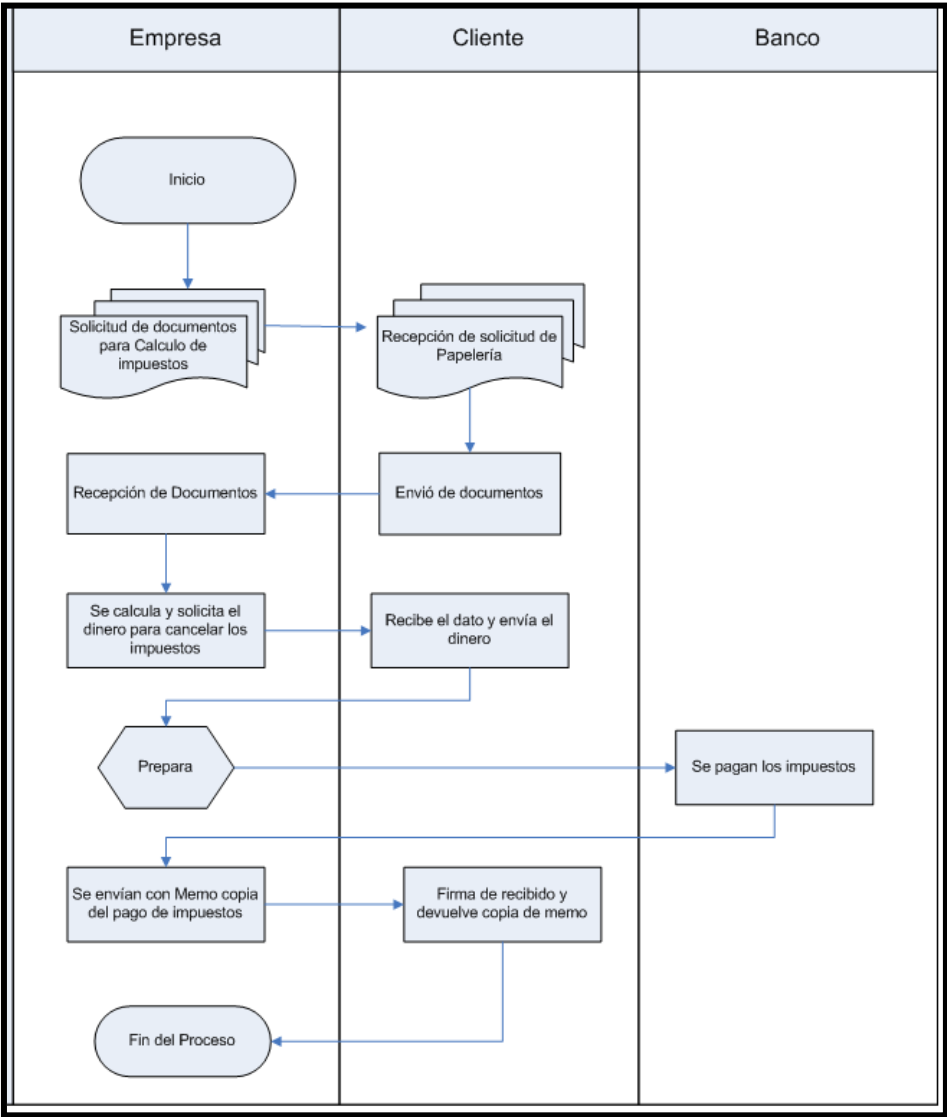
El proceso inicia con la recepción de las facturas emitidas en el mes vencido, durante los primeros cinco días hábiles del mes siguiente, para proceder a realizar el cálculo del 5% sobre el total facturado por el cliente en concepto de pago del IVA para este régimen; vencido el tiempo de recepción de las facturas, la empresa notifica al cliente por medio telefónico y correo electrónico del monto a cancelar antes del veintiséis del mes siguiente, derivado que la empresa no se responsabiliza de pagar multa, intereses y mora por no contar con los fondos disponibles, al enterarse el cliente envía los fondos a la empresa, el supervisor puede recibir los fondos de la siguiente manera: en efectivo, con cheque (procede a depositarlo) y deposito a la cuenta de la empresa (procede a cotejar el número y/o transacción en la imagen de la boleta contra el estado de cuenta), aceptada cualquier forma de recepción del monto a cancelar, el supervisor notifica al

encargado responsable de la contabilidad del cliente, en crear el formulario y boleta en el sistema Declaraguato, para luego cancelar en alguno de los tres bancos autorizados, el impuesto a vencer, El banco realiza la operación y extiende copia protectorado de la transacción, se envía al cliente imagen del formulario y boleta de pago y la copia se anexa al expediente del cliente.

A continuación se presenta el flujograma del mismo:

**Diagrama No. 1**

Flujograma del proceso de operaciones de la empresa para realizar el cierre contable de los clientes al finalizar el mes



Fuente: Elaboración Propia, procedimiento observado en la empresa

### **3.3.2 Proceso de las operaciones de la empresa para realizar el pago de impuestos de los clientes inscritos en el régimen general mensual del 5% (personas y empresas individuales)**

Este proceso inicia con la recepción de las facturas emitidas y los gastos efectuados en el mes vencido, durante los primeros cinco días hábiles del mes siguiente, para realizar el cálculo del pago de los siguientes impuestos: el 5% del ISR sobre la renta bruta y el 12% del IVA, vencido el tiempo de recepción de facturas, la empresa notifica al cliente por medio telefónico y correo electrónico, el monto a cancelar antes del nueve del mes siguiente en concepto de ISR, y antes del 26 del mes siguiente en concepto del pago de IVA, derivado que la empresa no se responsabiliza de pagar multa, intereses y mora por no contar con los fondos disponibles, al enterarse el cliente envía los fondos a la empresa, el supervisor puede recibir los fondos de la siguiente manera: en efectivo, con cheque (procede a depositarlo) y depósito a la cuenta de la empresa (procede a cotejar el número y transacción en la imagen de la boleta contra el estado de cuenta), aceptada cualquier forma de recepción del monto a cancelar, el supervisor notifica al encargado responsable específico de la contabilidad del cliente, en crear el formulario y boleta en el sistema Declaraguante, para luego cancelar en alguno de los tres bancos autorizados, el impuesto a vencer, El banco realiza la operación y extiende copia protectorado de la transacción, se envía al cliente imagen del formulario y boleta de pago y la copia se anexa al expediente del cliente. A continuación se presenta el flujograma del mismo:

### **3.3.3 Proceso de las operaciones de la empresa para realizar el pago de impuestos de los clientes inscritos en el régimen general trimestral del 31% (contabilidades completas)**

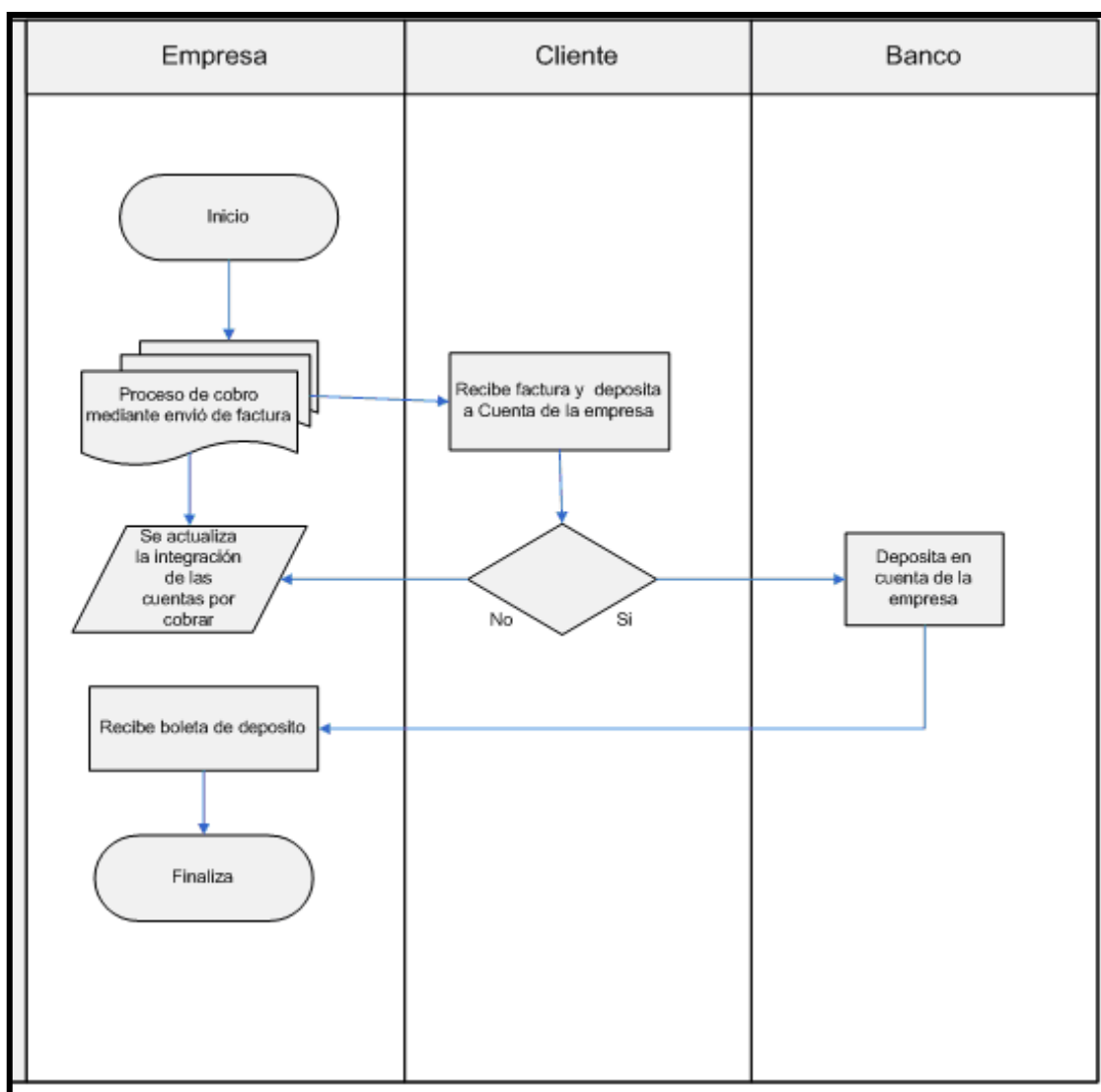
Este proceso inicia con la recepción de las facturas emitidas y los gastos efectuados en el mes vencido, durante los primeros cinco días hábiles del mes siguiente, para realizar el cálculo del pago del 12% del IVA el cual vence el 26 del mes siguiente, además en cada trimestre del año corresponde realizar pagos a cuenta entre los cuales se procede a cancelar los siguientes impuestos: el 31% de ISR de acuerdo a la ganancia del trimestre el cual vence el nueve del mes siguiente del trimestre vencido y el 1% en concepto ISO con base al cierre al año declarado ante

el fisco, de acuerdo al rubro que sea mayor entre ingresos ó activos netos, el cual vence el 26 del mes siguiente, del trimestre vencido, al finalizar el tiempo de recepción de la papelería, la empresa notifica al cliente por medio telefónico y correo electrónico, el monto que debe ser depositado de acuerdo a las fechas de vencimiento según corresponda el impuesto, derivado que la empresa no se responsabiliza de pagar multa, intereses y mora por no contar con los fondos disponibles, al enterarse el cliente envía los fondos a la empresa, el supervisor puede recibir los fondos de la siguiente manera: en efectivo, con cheque (procede a depositarlo) y deposito a la cuenta de la empresa (procede a cotejar el número y/o transacción en la imagen de la boleta contra el estado de cuenta), aceptada cualquier forma de recepción del monto a cancelar, el supervisor notifica al encargado responsable de la contabilidad del cliente, en crear el formulario y boleta en el sistema Declaraguat, para luego cancelar en alguno de los tres bancos autorizados, el impuesto a vencer, El banco realiza la operación y extiende copia protectorado de la transacción, se envía al cliente imagen del formulario y boleta de pago y la copia se anexa al expediente del cliente. A continuación se presenta el flujograma del mismo:

#### **3.4 Proceso de las cuentas por cobrar**

El proceso inicia con la entrega de la factura a los clientes, se aprovecha el momento en que el mismo entrega la información necesaria para el calculo de sus impuestos (entre los cinco primeros días hábiles del mes siguiente), por los servicios prestados del mes anterior, el cliente después de recibir la factura tiene diez días hábiles para proceder a cancelar dicho documento, en el transcurso de los diez días. El cliente puede cancelar en efectivo, cheque ó deposito a cuenta de la empresa, y enviar copia de la boleta por medio magnético, a la empresa y esperar que se liberen los fondos. Al vencer los diez días hábiles el supervisor encargado de las cuentas por cobrar procede a actualizar el listado de clientes morosos y finaliza el proceso. A continuación se presenta el flujograma del mismo:

**Diagrama No. 2**  
Flujograma del proceso de las cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración Propia, procedimiento observado en la empresa

### 3.5 Deficiencias en los procesos de las cuentas por cobrar

Al efectuar el flujograma de actividades que posee Oficina de Contabilidad, en el rubro de cuentas por cobrar, se observaron las siguientes deficiencias:

Se determinó que no existe adecuado control de ingresos en los depósitos realizados por los clientes en las cuentas de la empresa, donde dichos fondos son solicitados previos para pago de

impuestos y honorarios por los servicios prestados, el motivo de tal deficiencia radica en que los clientes no informan ó remiten imágenes de las boletas de deposito a la empresa, por lo cual tiende a no saber la procedencia de dichos fondos, esta situación genera pago de multa e intereses para la empresa, por un monto promedio de Q.8,000.00 anuales en multas e intereses por no pagar los impuestos de los clientes a los agentes fiscales, por la falta de establecimiento de un proceso eficiente de penalización para este tipo de confusiones.

Además se determinó que un porcentaje de los clientes realiza depósitos a la cuenta personal de la propietaria de la empresa, por concepto de pago de impuestos y servicios prestados.

Se observó que un cinco por ciento de los clientes equivalente a Q.36,000.00 anuales; no se les emite factura, razones por las cuales podría ocasionarle infracciones y hasta el cierre de la empresa, en caso de ser objetado por el fisco.

La importancia que tiene la integración de las cuentas por cobrar al propietario de la empresa y de la información que proporciona, y de la incapacidad de no poder contar con los lineamientos necesarios para mantener actualizado el auxiliar de las cuentas por cobrar, provoca que dicha integración sea poco confiable e inexacta.

### **3.5.1 Porcentaje aplicado en la provisión de cuentas incobrables**

Se determinó que la empresa no estima la provisión del porcentaje legal permitido del 3% establecido en la Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto del Congreso de la República No. 26-92, Artículo 38 letra q, la carencia de dicha provisión radica que al hacer uso de esta provisión no se podría deducir en el pago de dicho impuesto, derivado al régimen al que se encuentra inscrita y de no poseer cuentas por cobrar mayores a un año.



a continuación se detalla la antigüedad de saldos que presentaba el auxiliar de clientes de Oficina de Contabilidad al 31 de diciembre del 2,011.

**Oficina de Contabilidad**  
**Antigüedad de saldos por tipo de cliente**  
**al 31 de diciembre de 2,011**  
**Valores expresados en Quetzales**

<b>Tipo de Cliente</b>	<b>0 a 30 días</b>	<b>31 a 60 días</b>	<b>61 a 90 días</b>	<b>Total</b>
Contabilidades completas	10,353.00	2,958.00	1,479.00	14,790.00
Personas individuales	9,613.50	3,204.50	51,272.00	64,090.00
Pequeños contribuyentes	986.00	1,972.00	16,762.00	19,720.00
<b>Totales</b>	<b>20,952.50</b>	<b>8,134.50</b>	<b>69,513.00</b>	<b>98,600.00</b>

**Fuente: Elaboración propia, con documentación de la empresa**

De acuerdo a lo indicado en la NIC 39 “Instrumentos financieros” párrafo 63, es necesario realizar un análisis de la recuperabilidad de los saldos a partir de los flujos de caja esperados de los mismos.

Se efectuó el análisis de los saldos de clientes de Oficina de Contabilidad. al 31 de diciembre del 2011, para determinar si existían saldos a más de 12 meses que debieran ser contemplados en la provisión de cuentas incobrables, habiéndose determinado que las cifras del rubro que aparecen en el balance de situación general, no presentan saldos vencidos de éste tipo (máximo a 6 meses), por lo que se concluyó que son razonables.

### **3.6 Recurso humano**

Al revisar los contratos de trabajo y la aplicación de cuestionarios dirigido a los empleados de la empresa, se pudo observar que la cantidad de empleados que labora a la fecha en la empresa, es la misma cantidad que existía hace cinco años, por lo cual se concluye que el personal muy escaso para cumplir con la visión, misión y objetivos propuestos, cabe mencionar que al efectuar el estudio de la empresa presenta un crecimiento del 60% con respecto a los cinco años. Además se observó una rotación considerable de personal en dicho periodo, a pesar de que la empresa ofrece estabilidad laboral, pero la carga laboral contribuye a dicha rotación.

### **3.7 La capacidad del negocio en marcha**

Mediante la aplicación de la técnica de entrevista y la observación documental, genera el riesgo latente que proporciona la inseguridad en el país, en relación a la capacidad de negocio en marcha la cual se ve afectada por factores externos y como consecuencia internos en la empresa, al no estimar un posible cambio de persona individual a una sociedad anónima. Crea la incertidumbre de poder atender al número de clientes que posee la empresa.

## CAPÍTULO 4

### 4.1 Propuesta de solución a la problemática

De acuerdo con el estudio que se realizó y el conocimiento en el rubro de cuentas por cobrar, se puede mencionar que un sistema de control interno es un conjunto de medidas que como fin pretende:

- Proteger los recursos contra el fraude y uso ineficiente.
- Asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos presentados en la contabilidad.
- Evaluar la gestión administrativa de la empresa.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas y normativas de la empresa.

Como punto de partida el objetivo primordial del control interno, es mantener a la entidad de acuerdo con los planes y políticas trazadas, donde deben establecer procedimientos de control, específicos para cada caso presentado y para cada transacción (ingresos y actualización de cuentas por cobrar, entre otros), se consideran las etapas por las cuales debe de pasar esta última; para la autorización, aprobación, ejecución, y registro.

Entre las características mínimas con las que debe contar el sistema de control interno para el rubro de cuentas por cobrar se encuentran:

- El supervisor debe disponer de la información periódica mínima indispensable de las cuentas por cobrar que son de dudosa recuperación, para determinar el trato contable que deberá aplicar a los mismos.
- La selección de los clientes a los cuales le prestarán los servicios deben ser analizados y autorizados de manera adecuada por el gerente de la empresa, al tomar en cuenta factores como los siguientes:

- Fuente de financiamiento
- Revisar el historial de crédito del cliente solicitante
- Revisar los tres últimos estados de cuenta
- Historial de los cheques rechazados
- Los límites de crédito autorizados a la empresa.
- Deben realizarse de forma periódica, las confirmaciones de saldos de los clientes, con la finalidad de detectar cualquier anomalía.

## **4.2 Producto a entregar**

Después de haber realizado el trabajo de campo y documental se propondrá a la empresa objeto de estudio la implementación de *“Herramientas internas para la recuperación de la cartera de clientes, que mejoren la eficiencia y eficacia en los procesos actuales de las cuentas por cobrar en la empresa Oficina de Contabilidad.”* al haber encontrado controles débiles y procedimientos deficientes que ponen en riesgo a la empresa, el cual se proponen las siguientes herramientas que ayudarán a mejorar y fortalecer los procedimientos y controles en la empresa, el cual será elaborado como parte de la solución propuesta:

### **4.2.1 Segregación de funciones**

La secretaria de la empresa será la responsable de llevar y actualizar un listado con la papelería recibida de los clientes y empresas, son los clientes responsables de entregar a la empresa dicha información en los primeros cinco días hábiles después de haber finalizado el mes anterior, dicho listado deberá contener las siguientes características:

- Nombre del cliente
- Número de identificación (ID)
- Número telefónico (celular, trabajo y casa)
- Dirección de correo electrónico
- Fecha de recibida la papelería
- Nombre del auxiliar a cargo de la empresa
- Fecha de entrega al empleado

La secretaria será responsable de entregar la palería recibida de los clientes a los auxiliares responsables a cargo de las empresas.

Los auxiliares de contabilidad al haber recibido dicha papelería serán los responsables de realizar los cálculos y actualizar los libros de compras y ventas, además de los libros de diario, mayor general. Además deben crear una nota y adjuntar al expediente del cliente los documentos que anterioridad envió, dicha nota debe contener las siguientes características:

- El monto que debe pagar en concepto de impuestos
- El banco en donde debe hacer el depósito
- El número de cuenta de la empresa
- Indicarle la última fecha que debe de realizar el depósito
- El monto en concepto de multas, recargos e intereses que debe pagar al fisco en caso de no corresponder a dicha solicitud
- El monto de la sanción que se le cobrará al realizar rectificaciones
- Iniciales del nombre del auxiliar a cargo de la empresa.

Los auxiliares de contabilidad entregarán al supervisor de la empresa el expediente del cliente, adjunto la nota que se le enviará al cliente y los documentos que utilizó para realizar el cálculo del pago de impuestos.

El supervisor de la empresa será el responsable de revisar el expediente y los documentos que el auxiliar utilizó, donde deberá corroborar el dato que será proporcionado al cliente.

El supervisor firmará la solicitud y devolverá al auxiliar a cargo de la empresa, después de haber revisado y autorizado solicitar el monto descrito en la nota.

El auxiliar de contabilidad después de haber recibido del supervisor, devolverán al archivo el expediente del cliente y entregarán la nota a la secretaria de la empresa para enriquecer el

listado a su cargo, el cual procederá a enviar y comunicar el monto que debe pagar el cliente en concepto de pago de impuestos correspondientes al mes vencido.

La secretaria llevará un listado de las notas enviadas a los clientes, el cual debe de contener los siguientes requisitos:

- Nombre del cliente
- No de identificación (ID)
- Monto solicitado
- Fecha en que se realizó el depósito
- Número de boleta
- Número de transferencia
- Número de solicitud
- Fecha de enviado al cliente
- Fecha de recibido del cliente
- Nombre del auxiliar a cargo de la empresa
- Fecha de recibido del auxiliar
- Fecha de entregado al auxiliar

La secretaria después de haber creado el listado dará aviso por medio de llamadas telefónicas el monto que debe de pagar en concepto de impuestos, además enviará por correo electrónico al cliente, imagen de la nota creada por el auxiliar y autorizada por la supervisora.

El cliente momentos posteriores de haber efectuado el deposito deberá de llamar a la secretaria de la empresa donde debe indicar el número de boleta y referencia impresa por el sistema del banco, además de enviar imagen de dicha boleta.

La secretaria de la empresa deberá de actualizar el listado de papelería enviada pendiente de respuesta.

La secretaria proporcionará al final del día (16:00 horas) al supervisor el listado y imágenes impresas de boletas de depósitos realizados durante el día en concepto de pago de impuesto, basado en el listado que obtiene a su cargo.

El supervisor será el responsable de cotejar el depósito efectuado en el transcurso del día, en el estado de cuenta digital emitido por el banco, y notificará al auxiliar a cargo de la empresa, de proceder a realizar el pago del impuesto del cliente.

El auxiliar a cargo de la empresa será responsable de crear el formulario en Declaraguat y hacer solicitud de cheque a nombre de la Tesorería Nacional para proceder a realizar el pago de impuestos.

La secretaria atenderá la solicitud del auxiliar y procederá a emitir el cheque a nombre de dicha institución, para que sea depositado en cuenta (con dos líneas al lado superior izquierdo) que procederá a enviar al supervisor para firmar.

El supervisor revisará y conforme, dará visto bueno a la solicitud del cheque, que después el gerente general firme según montos establecidos por la empresa.

El supervisor devolverá a la secretaria la solicitud y cheque para su respectivo procedimiento.

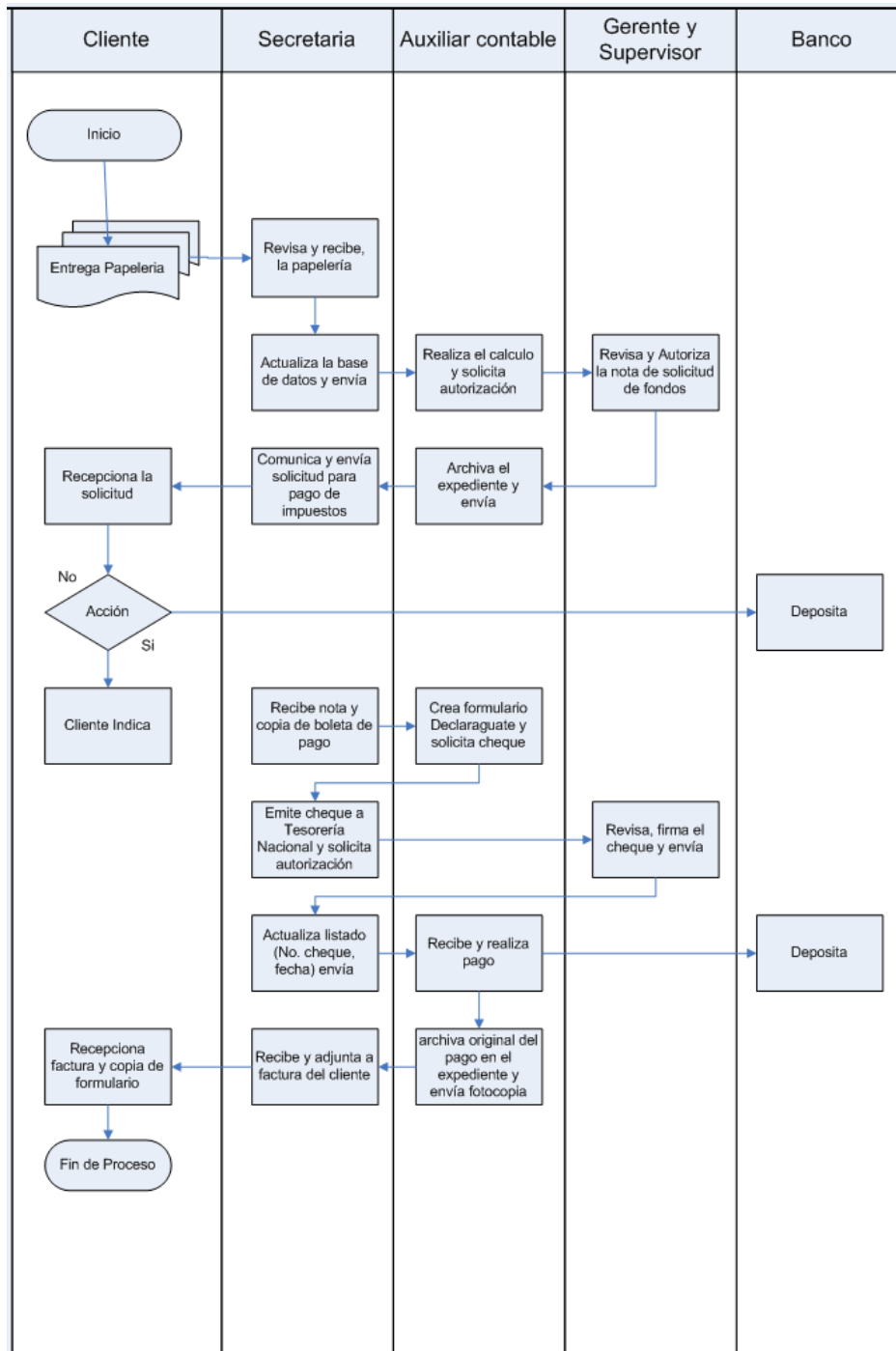
La secretaria procederá a la actualización del control establecido en esta propuesta y entregará el cheque al auxiliar contable, el cual debe firmar de recibido en un cuaderno que le entregará la secretaria donde debe de anotar el nombre, DPI ó cedula de vecindad y fecha de recepción de dicho documento.

El auxiliar de contabilidad procederá a pagar en el banco, posterior al pago el auxiliar procederá a fotocopiar y archivar la copia del formulario emitida por el banco, en el expediente del cliente, y la fotocopia deberá entregársela a la secretaria para que se la entregue al cliente.

La secretaria adjuntará fotocopia del formulario de pago en la factura que se le entregará al cliente al iniciar de nuevo el proceso.



**Diagrama No. 3**  
Flujograma de segregación de Funciones



Fuente: Elaboración propia

#### **4.2.2 Procedimientos para realizar el rubro de cuentas por cobrar**

El nuevo procedimiento utilizará la siguiente metodología:

El supervisor será el responsable de crear y actualizar el listado de clientes el cual debe contener como mínimo los siguientes datos:

- \* Número de Identificación del cliente (interno)
- \* Nombre del cliente
- \* Número de cuenta del cliente
- \* Valor que se le factura por servicios prestados
- \* Número de transacción
- \* Fecha de operación

El supervisor iniciará con ingresar a la dirección virtual proporcionada por la empresa VISA, en dicha dirección solicitará un usuario y clave secreta para acceder al sistema, donde deberá ingresar a un archivo los datos de los clientes y empresas: que son indispensable el nombre, el número de cuenta y monto a debitar, el tercer día hábil del mes vencido (una vez acordada la fecha para realizar dicha transferencia)

El cliente será responsable de contar con los fondos necesarios para que la empresa pueda realizar el respectivo cobro por servicios.

El supervisor será el encargado de revisar que se haya realizado los débitos ó cargos a las cuentas de los clientes, para proceder a actualizar el auxiliar que el mismo tendrá a su cargo.

Si el cliente no contará con los fondos necesarios y que la transacción sea rechazada la empresa estará en disposición de penalizarlo con un 5% sobre el valor de la transferencia rechazada.

El supervisor será responsable de entregar a la secretaria de la empresa, el listado de los clientes para emitirles la correspondiente factura.

Será responsabilidad de la secretaria de la empresa, de imprimir las facturas por los servicios prestados.

La secretaría hará entrega de la factura por los servicios prestados del mes anterior, en el momento en que el cliente envíe la papelería a la empresa para proceder a realizar el cálculo de sus impuestos, (este proceso se realiza entre los cinco primeros días hábiles del mes siguiente).

El supervisor de la empresa será el encargado de actualizar el auxiliar de las cuentas por cobrar.

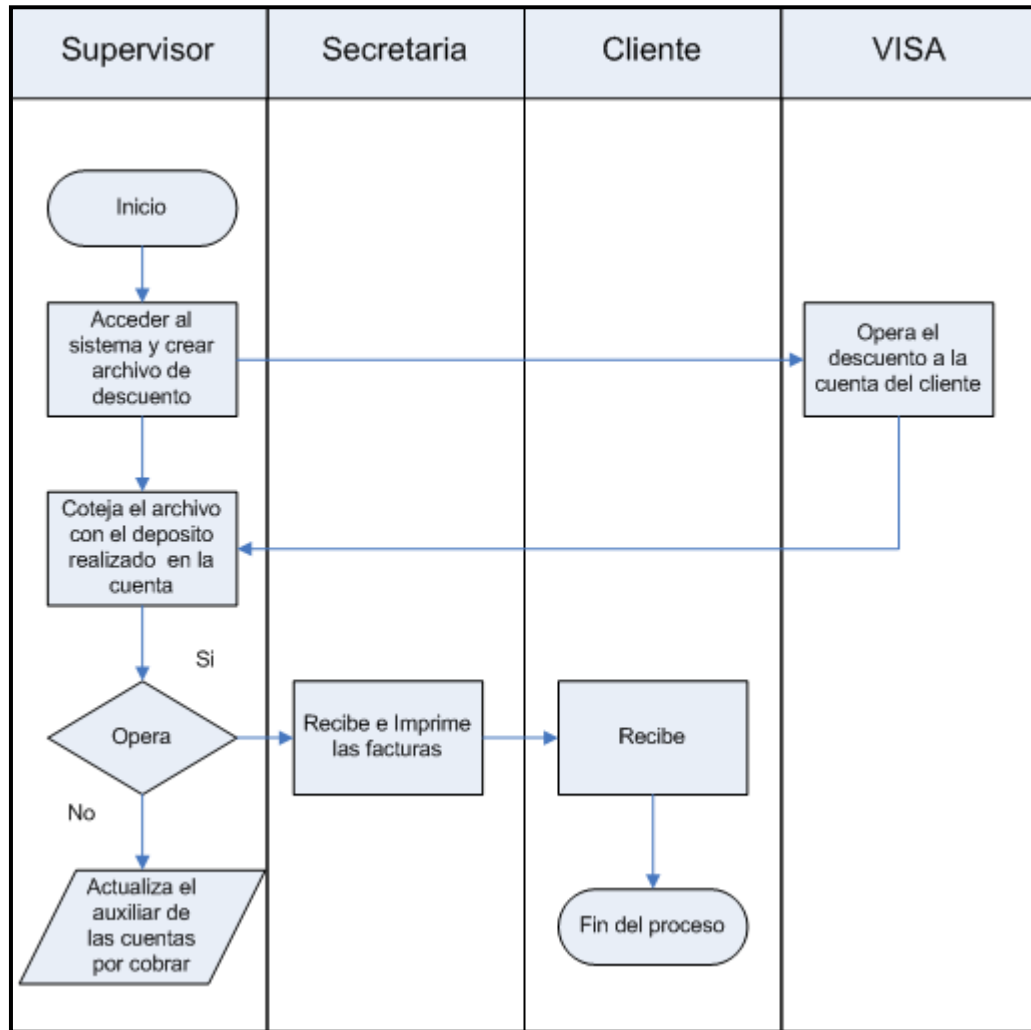
Con la cartera morosa se puede mejorar al utilizar el siguiente control:

- Actualización de la cuenta corriente de cada cliente, dejar evidencia de los movimientos de cargos, abonos y saldo.
- Enviar de forma mensual a todos los clientes, un estado de cuenta de la situación que presenta su saldo en la Empresa.
- Enviar notas de cobro a los clientes que se encuentren con atraso de mas de dos meses en el pago de sus saldos.
- Establecer los procedimientos de cobro que permitan documentar y determinar de manera fehaciente, los procesos financieros y legales para declarar la incobrabilidad de los saldos en mora.

Dentro de los procedimientos de cobro sugeridos para agilizar la recuperación de los saldos de la cartera de clientes de acuerdo los plazos pactados se mencionan los siguientes:

- Llamadas telefónicas
- Envío de correos electrónicos
- Envío de cartas de cobro con el respectivo desglose de los saldos vencidos o por vencer
- Visitas personales de alto rango como podría ser el gerente de la empresa
- Por medio de servicios recibidos de agencias de cobros

**Diagrama No. 4**  
**Flujograma de procedimiento de cuentas por cobrar**



Fuente: Elaboración Propia

**4.2.3 Implementación de descuento directo a cuenta.**

Habiéndose observado el proceso anterior para las gestiones de cobro por los servicios prestados, a tal punto contribuir a que la cartera sea recuperada lo más pronto posible, se propone utilizar el servicio que ofrece la empresa VISANET para debitar o cargar a la tarjeta de crédito del cliente; que consiste en lo siguiente:



## Concepto

Sistema de pago automatizado a través de un sitio virtual utilizado por el comercio en donde se puede aplicar cobros recurrentes de aquellos tarjetahabientes que han autorizado debitar o cargar desde sus tarjetas de crédito el pago de un servicio. Este programa no tiene ningún recargo adicional más que la comisión normal cobrada del 4% por transacción.

## Cómo se utiliza?

La empresa que solicite este servicio obtendrá un usuario y contraseña para poder acceder a la plataforma de cobros recurrentes, después de haber llenado el formulario necesario.

El acceso servirá para cargar el archivo con los datos personales de cada uno de sus clientes que se han inscrito y acepten el débito de forma recurrente y con ello lograrán tener un mejor control de los cobros.

## Beneficios para las empresas afiliados a esta aplicación:

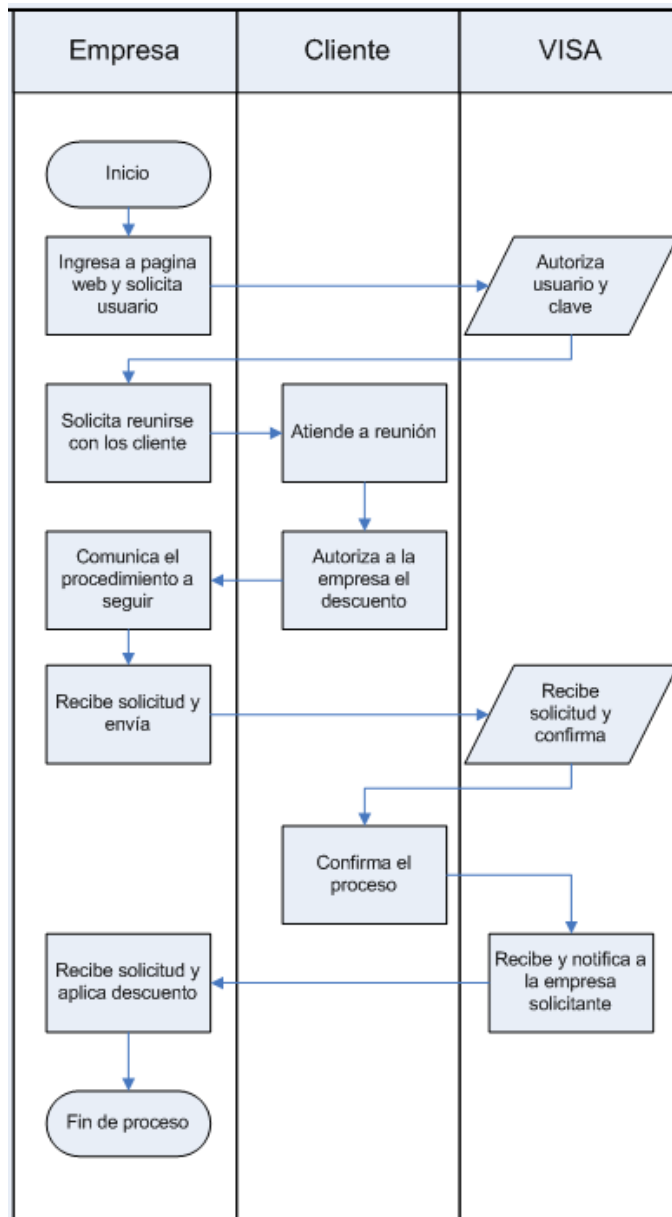
- Disminuye la cartera de clientes morosos.
- Tener los pagos de su cartera de clientes en los primeros días del mes.
- Brindar a su clientela una mejor experiencia de pago al evitar visitas adicionales a sus puntos de cobro.
- No tiene ningún recargo por la utilización de este servicio.

## Beneficios para su cliente de la empresa afiliada

- Evita al tarjetahabiente recargos por mora.
- Comodidad y rapidez en los pagos a realizar.
- No perderá tiempo en colas para pagar.
- No tiene ningún recargo adicional por la utilización de este servicio.

### Diagrama No. 5

#### Flujograma de descuento directo a la cuenta del cliente



Fuente: Elaboración propia

El formulario que debe de llenar para tener acceso mediante la obtención de un usuario y una clave es el siguiente:

\*Nombre del comercio:

\*NIT:

\*Nombre y Apellido (Solicitante):

\*Cargo:

\*No. de afiliación:

\*Dirección:

\*Producto:

\*Verificación: 

[Click para generar una nueva imagen](#)

\*Para que su solicitud sea enviada, es necesario completar todos los campos requeridos

El gerente de la empresa será responsable de comunicar los procesos, beneficios mutuos y nuevas políticas de la implementación de esta herramienta a los clientes, para facilitar las condiciones necesarias para ejecutar el proyecto, además de establecer el periodo de recuperación de la cartera existente, el cual se recomienda no mayor a seis meses, para negociar el descuento de los saldos referidos en el periodo de valuación.

**Oficina de Contabilidad**  
**Proyección mensual de recuperación de cartera morosa por tipo de cliente a seis meses**  
**Saldos al 31 de Diciembre de 2,011**  
**Valores expresados en Quetzales**

<b>Tipo de Cliente</b>	<b>Total de cartera</b>	<b>Porcentaje de recuperación del 67%</b>	<b>Valor proyectado mensual de recuperación</b>	<b>Costo de oportunidad de recuperabilidad</b>	<b>Total a recuperar</b>
Contabilidades completas	14,790.00	9,909.30	1,651.55	<b>66.06</b>	1,585.49
Personas individuales	64,090.00	42,940.30	7,156.72	<b>286.27</b>	6,870.45
Pequeños contribuyentes	19,720.00	13,212.40	2,202.07	<b>88.08</b>	2,113.98
<b>Totales</b>	<b>98,600.00</b>	<b>66,062.00</b>	<b>11,010.33</b>	<b>440.41</b>	<b>10,569.92</b>

**Fuente: Elaboración Propia**

El cuadro anterior presenta la recuperación de un 67% de los saldos a la fecha referida que asciende a Q.66,062.00, el porcentaje descrito es resultado de la aplicación de los análisis financieros aplicados a los estados financieros. Además se estima una recuperación a seis meses plazo y aplicar una comisión del 4% que la empresa cobraría por dichos descuentos.

En tal sentido que sin dicha herramienta, no se podrá lograr la estandarización de los procesos para el rubro de cuentas por cobrar y mejorar la pronta recuperación de dichos fondos.

#### **4.2.4 La contratación de dos nuevos puestos de trabajo**

Para optimizar los recursos y aprovecharlos al máximo el recurso humano se proponen las siguientes plazas:

##### **Secretaria:**

El perfil para este puesto consistirá en tener buenas relaciones humanas, ordenada, excelente presentación, contar con experiencia mínima de un año y poder trabajar bajo presión, se le atribuirán las siguientes responsabilidades:



- Recibir la papelería de los clientes
- Entregar las facturas a los clientes
- Recibir y transferir llamadas
- Redacción de documentos
- Encargada de caja chica
- Emisión de cheques

Auxiliar de contabilidad:

El perfil de este puesto consistirá en tener buenas relaciones humanas, acostumbrado a trabajar bajo presión, trabajo en equipo, experiencia mínima de un año, carecer de antecedentes, disponibilidad de horario, se le atribuirán las siguientes responsabilidades:

- Calculo de pago de impuestos
- Elaboración de libros compras y ventas de los clientes
- Elaboración de diario mayor general de los clientes

**Cuadro No. 1:**  
**Presupuesto para la implementación de las plazas**

Descripción	Secretaria	Auxiliar de contabilidad
Bono 14	Q.2,350.00	Q.2,350.00
Aguinaldo	Q.2,350.00	Q.2,350.00
IGSS Laboral	(Q.1,363.00)	(Q.1,363.00)
IGSS Patronal	Q.3,573.00	Q.3,573.00
Indemnización	Q.2,742.00	Q.2,742.00
Anualidad	Q.28,200.00	Q.28,200.00
<b>Total</b>	<b>Q.37,852.00</b>	<b>Q.37,852.00</b>

**Fuente: Elaboración propia**

Esta inversión permitirá que el control interno y el servicio al cliente sea capaz y eficiente a la demanda de este servicio, permitiéndole así un crecimiento en los años venideros.

#### **4.2.5 Procedimientos necesarios para cambio de persona individual a una empresa de sociedad anónima.**

La capacidad de negocio en marcha es uno de los principios de contabilidad generalmente aceptados, el cual se debe tener en cuenta la incertidumbre de los factores que afectan de manera directa e indirecta a la empresa, al aplicar análisis del entorno general de la situación del país y del riesgo latente que este provee, se presenta la posibilidad de una posible sociedad con otras personas.

A continuación se presenta el tratamiento que debe adoptarse, para dicho cambio:

##### **Requisitos iniciales para crear una sociedad:**

- El nombre fiscal y comercial de la sociedad,
- El nombre de los socios, DPI originales, cantidad de socios que iniciarán la sociedad.
- Dirección donde estará situada la sociedad, la cual se respaldará con los documentos originales y recientes, como: la factura de agua, energía eléctrica, teléfono de línea fija, recibo de pago de IUSI, y si es arrendado debe de proporcionar copia de contrato de arrendamiento.
- La aportación inicial de cada uno de los socios y la forma en que será aportada y cancelada.
- El objeto de la sociedad “Prestación de servicios Contables” y demás ocupaciones referentes a contabilidad.

##### **Inicio de proceso de escrituración de la sociedad, opción No. 1**

Un abogado y notario inicia el proceso de inscripción de la sociedad, reúne a los socios y entre ellos pactan: el capital (con que se escriturará la sociedad).

los socios; asignan a la persona que será el Representante Legal, amplían el objeto (prestación de servicios contables) de la sociedad, acuerdan que la sociedad tendrá un plazo indefinido, la

repartición de las acciones y como punto final determinan la realización de asambleas por cada toma de decisiones de los socios.

Luego el Abogado y Notario extiende una carta donde le indica al banco que la empresa está en trámite de escrituración, para la apertura de una cuenta monetaria provisional (Q.5,000.00 como mínimo) a nombre de la sociedad, (esta cuenta será provisional hasta que lleven al banco los documentos originales que amparan la inscripción de la misma), la carta tiene un costo aproximado de Q.150.00.

El Abogado y Notario cobra por la elaboración del Acta de Constitución, Acta de nombramiento de Representación Legal (duración de 3 años), Patentes de comercio de Empresa y de Sociedad un total de Q. 3,000.00. En original e inscritos en el Registro Mercantil de Guatemala: Acta de Constitución de la sociedad, Nombramiento de Representación Legal y Patentes de Comercio de Empresa y de Sociedad.

### **Inicio de proceso de escrituración de la sociedad, Opción No. 2**

Solicitar el apoyo de un abogado y Notario (solo para firmar y elaborar actas notariales).

El Abogado y Notario reúne a los socios y entre ellos pactan: el capital (con que se escriturará la sociedad), los socios; asignan a la persona que será el Representante Legal, amplían el objeto (prestación de servicios contables) de la sociedad, acuerdan que la sociedad tendrá un plazo indefinido, la repartición de las acciones y como punto final determinan la realización de asambleas por cada toma de decisiones de los socios. Tiene un costo de Q. 3,000.00

Terminada el acta de constitución, el abogado le otorga al representante legal, una carta dirigida al banco, de los socios, donde indica que la sociedad se encuentra en proceso de inscripción. El representante legal presenta esta carta en el banco y solicita una cuenta monetaria provisional y hace el depósito del capital de Q. 5,000.00, de forma simultanea registrar la firma como persona encargada del manejo de la cuenta. Dicha carta tiene un costo de Q. 150.00

## **Registro Mercantil:**

- Comprar un formulario de solicitud de inscripción de Sociedad Mercantil. Tiene un costo de Q 2.00. ver anexo 3
- Se llena el formulario de acuerdo al Acta de Constitución y lo firma el Representante Legal.
- Se Solicita una orden de pago y se cancela en el banco. Q 275.00 para inscripción de sociedad mercantil, Q 30.00 arancel derivado por el capital autorizado y Q 15.00 por emisión del edicto.
- Con la orden de pago ya cancelada, presentar expediente en las ventanillas receptoras de documentos en un fólder tamaño oficio con pestaña. El expediente debe contener: formulario correspondiente a la inscripción de la sociedad original, fotocopia simple del testimonio de la escritura de constitución de la sociedad y boleta de depósito monetario.
- El expediente es calificado por el departamento de Asesoría Jurídica. Si todo está correcto y conforme la ley, se ordena la inscripción provisional y la emisión del edicto para su publicación.
- Dicho edicto debe ser publicado 1 vez en el Diario Oficial, tiene un costo de Q. 525.62.
- Comprar un formulario de solicitud de inscripción de Auxiliares de Comercio. Tiene un costo de Q 2.00.
- Se le solicito al Abogado y Notario la preparación del Acta de Nombramiento de Representación, para lo cual solicita los datos personales del Representante Legal y lo estipula por un plazo de 3 años, tiene un costo de Q. 2,000.00.
- Se llena el formulario de acuerdo al Acta de Nombramiento de Representante Legal, lo firma el Representante Legal y es legalizado por el Abogado y Notario, tiene un costo de Q. 300.00.
- Se Solicita una orden de pago y se cancela en el banco. Q 75.00 para inscripción del Representante Legal.
- Tres días después se debe recoger el Nombramiento de Representación Legal en las ventanillas de entrega de documentos, y adherirle 1 timbre de Q. 0.50 centavos
- Ocho días hábiles después de la publicación del edicto, se debe presentar en el Registro Mercantil: un memorial donde se solicita inscripción definitiva de la sociedad la página

completa donde aparece la publicación de la inscripción provisional el testimonio original de la escritura, fotocopia del nombramiento del representante legal, antes inscrito en el Registro Mercantil.

- Luego de realizados todos los trámites, puede pasar a recoger su expediente a la ventanilla de entrega de documentos. Cuando pase a recoger la patente de sociedad y el acta de constitución original ya razonado.
- Adherir 2 timbres fiscales de Q 100.00 c/u en la patente de comercio de Sociedad.
- Cuando la sociedad está inscrita, debe hacerse el trámite para inscribir la empresa, propiedad de la sociedad.
- Comprar un formulario de Solicitud de Inscripción de Comerciante Individual y Empresa del Registro Mercantil de Guatemala Tiene un costo de Q 2.00.
- Se llena el formulario de acuerdo a la Patente de Sociedad, lo firma el Representante Legal y es legalizado por el Abogado y Notario, tiene un costo de Q. 300.00.
- Se Solicita una orden de pago y se cancela en el banco. Q 100.00 para inscripción del Representante Legal.
- Adherir 2 timbres fiscales de Q 50.00 c/u en la Patente de Comercio de Empresa.
- Por medio de un memorial se habilitan los libros contables: (50 hojas) Diario, (50 hojas) Mayor, (25 hojas) Estados Financieros, (10 hojas) Inventario, (10 hojas) Caja, (50 hojas) Registro de Accionistas, (50 hojas) Actas Varias y (50 hojas) Asambleas de Accionistas. Cada hoja tiene un costo de Q. 0.15 centavos cada hoja.

Tener los documentos de inscripción en el Registro Mercantil de Guatemala, se procede a la inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-

#### **Superintendencia de Administración Tributaria –SAT:**

- Se llena el Formulario de Inscripción de Contribuyentes en el Registro Tributario Unificado SAT- No. 0015, acuerdo al Acta de constitución, Acta de Representación Legal y Patentes. El formulario tiene un costo de Q. 1.00

**Ver anexo 4**

- Se llena el formulario de solicitud de habilitación de libros SAT- No. 0052, en el cual se habilitan los siguientes libros: (50 hojas) Compras, (50 hojas) Ventas, (50 hojas) Diario, (50 hojas) Mayor, (25 hojas) Estados Financieros, (10 hojas) Inventario, (10 hojas) Caja, (50 hojas) Registro de Accionistas, (50 hojas) Actas Varias y (50 hojas) Asambleas de Accionistas. Cada hoja tiene un costo de Q. 0.50 centavos cada hoja.

#### **Ver anexo 5**

- Llenar el formulario de acreditación de imprenta en el registro fiscal de imprentas SAT-No. 0162, de acuerdo a los datos de la imprenta que sea a elección de los socios y se solicitan unas 500 facturas, tienen un costo de Q.700.00.

#### **Ver anexo 6**

Si dicho trámite descrito lo realizan terceras personas, debe de llenar el siguiente formulario

#### **Ver anexo 7**

- Al tener los formularios descritos, se debe presentar cualquier ventanilla de la agencia de SAT, adjuntar los documentos en original y copia: carta del contador, Acta de Constitución, Acta de Representación Legal, Patente de Empresa y de Sociedad, DPI del Representante Legal y Factura que ampare la dirección fiscal y comercial de la empresa, se inscribe en el régimen trimestral del 31%.

Al contar con los documentos en original: Acta de Constitución, Acta Nombramiento de Representación Legal, Patente de Comercio de Sociedad, Patente de comercio de Empresa y Constancia de Inscripción y Modificación al Registro Tributario Unificado, el Representante Legal lleva los documentos al Banco donde abrió la cuenta provisional para que ésta sea definitiva y asimismo puedan disponer del capital autorizado.

El costo total de esta inversión asciende a Q.20,000.00, que sería distribuido de acuerdo a la cantidad de socios que se pretenda incluir. Al aplicar esta medida, se garantiza la continuidad de la empresa y el crecimiento respectivo que es evidente en los últimos cinco años.

### **4.3 Viabilidad del proyecto**

#### **4.3.1 Recurso Humano**

El tiempo aproximado para ejecutar el informe es de tres meses, en el cual se concluye la propuesta para solucionar la problemática presentada en el rubro de cuentas por cobrar.

El Gerente y el Supervisor encargado de cuentas por cobrar de Oficina de Contabilidad., serán los responsables de proporcionar la información necesaria, como de programar reuniones semanales para determinar el grado de avance de la misma.

El Gerente será el responsable de proporcionar el manual de procedimientos; sin embargo, es necesario que participe el resto del personal que interviene en dicho proceso.

#### **4.3.2 Recursos materiales**

Los materiales necesarios para implementar el manual son: hojas de papel bond, fólder, encuadernado, Cartuchos para impresora, impresora, equipo de computo y empastado del manual.

Los clientes deben de contar con lo siguiente:

- Poseer cuenta bancaria, tarjeta de crédito VISA.
- Autorizar a visa mediante una carta el descuento ó cargo a cuenta y/o tarjeta

**Cuadro No. 2:**  
**Presupuesto para la elaboración de la propuesta\***

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario en Quetzales	Total en Quetzales
Cartucho Negro y de color	Para impresión del manual	2	355.00	355.00
Resma de papel bond tamaño carta	Para impresión del manual	1	52.00	52.00
Empastado	Empastado del manual	1	75.00	75.00
Fotocopias	Fotocopias de los documentos que soportarán el manual de puestos	100	0.50	50.00
Fólderes y fasteners	Para agregar cada descripción del puesto de trabajo	3	2.50	7.50
<b>Total</b>				<b>Q.539.50</b>

**Nota:** Todos los costos presentados en la tabla, se obtuvieron según cotizaciones.

#### **4.3.3 Recursos físicos**

Para distribuir el manual indicado, al personal que participa en dicho proceso, es necesario que el gerente, lo realice en las instalaciones que ocupa Oficina de Contabilidad.



**Cuadro No. 3:**

**Personal que debe participar en la implementación**

<b>Colaborador</b>	<b>Horas Hombre</b>	<b>Actividades Asignadas</b>
Gerente General	40	Atender a los clientes, firmar cheques.
Supervisor	240	Revisión de cálculos, autorizar solicitudes de cheque, revisar la documentación de las cuentas por cobrar a más de 90 días, sea a través de facturas originales y/o facturas certificadas.
Secretaria	120	Realizar gestiones para pagos de impuestos y cobros directos con los clientes con el fin de mantener actualizados los controles implementados además emitir facturas, cheques para autorización,.
Auxiliares	160	Capacitaciones en lo referente a impuestos, cálculo de impuestos, realización de pagos, archivo de documentos, Actualización de libros y estados financieros.

**Fuente: Elaboración propia**

## Cronograma de trabajo

No.		Cronograma de actividades																																		
		Junio					Julio				Agosto				Septiembre					Octubre				Noviembre				Diciembre								
		Semanas					Semanas				Semanas				Semanas					Semanas				Semanas				Semanas								
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3		
<b>Etapas preliminar de la PED</b>	<b>Etapas - Plan de Recopilación</b>																																			
	Desarrollo de Cronograma de Trabajo	■																																		
	Contacto inicial con la empresa		■																																	
	Instrumentación			■																																
	Recopilación de información				■																															
	Análisis de información					■																														
	Diagnostico						■																													
	Presentación de Etapa							■																												
<b>Desarrollo del anteproyecto</b>	<b>Etapas - Plan de PED</b>																																			
	Introducción									■																										
	Marco teórico										■																									
	P planteamiento de la problemática											■																								
	Metodología de la investigación												■																							
	Aporte													■																						
	Fuentes de Consulta														■																					
	Anexos															■																				
	Presentación de Etapa																■																			
<b>Desarrollo del Trabajo de Campo</b>	<b>Etapas - Proyecto</b>																																			
	Contacto con el Tutor																	■																		
	Traslado de anteproyecto a tiempo pasado																			■																
	Trabajo de campo																					■														
	Análisis de resultados																						■													
	Resultado de la investigación																							■												
	Conclusiones																								■											
	Revisión del capítulo propuesta																									■										
	Presentación de Etapa																										■									
<b>Propuesta</b>	<b>Etapas - Propuesta</b>																																			
	Presentación de propuesta																																			
	Realización de cambios																																			
	Presentación de Informe Final																																			

El desarrollo del presente informe, se cumplió con la consecución de cada etapa, según la programación establecida para el mes de diciembre del año 2012.

## Conclusiones

1. Se determinó mediante análisis de razones financieras que la empresa tarda sesenta y siete días en recuperar el total de la cartera de cuentas por cobrar, lo cual es contrario a las políticas de la empresa.
2. Se comprobó mediante la aplicación de la técnica de entrevista y la observación documental que Oficina de contabilidad es una persona individual y el no estimar la creación de una sociedad anónima, crea incertidumbre en la capacidad de satisfacer la necesidad de prestar servicios de contabilidad a la cartera de trescientos cincuenta clientes, como consecuencia no cumplir con el principio de capacidad de negocio en marcha.
3. Se determinó que Oficina de Contabilidad presenta 60% de incremento en la cartera de clientes en los últimos cinco años, y la cantidad de empleados que labora actualmente en la empresa es la misma hace dicho tiempo, al revisar los contratos de trabajo se observó una rotación considerable de personal en el periodo evaluado, la carga laboral contribuye a dicha rotación a pesar que la empresa ofrece estabilidad laboral y prestaciones de ley.
4. Oficina de contabilidad esta afecta al Impuesto Sobre la Renta según el artículo 44 “régimen general con retención definitiva, efectúa pagos mensuales con base a una renta imponible estimada del 5% sobre los ingresos brutos y declaración anual Informativa”, para el año 2,011. Actualmente según el Decreto 10-2012 es afecto al régimen simplificado general mensual sujeto a retención definitiva del 6% para el año 2,013 y 7% para el año 2,014. Al estar afecto a este régimen la empresa no cuenta con Patente de Comercio derivado a que no compra ni vende artículos, no tiene estimación para cuentas incobrables, según la antigüedad de saldos no posee cuentas por cobrar mayor de un año y no cuenta con estados financieros.

## **Recomendaciones**

1. La implementación del sistema de Cobros Recurrentes, permite recuperar el total de la cartera de cuentas por cobrar en los primeros cinco días del mes, herramienta que beneficiaría a la empresa con disponer de capital que se puede invertirse en el crecimiento de la empresa ó en la banca financiera del país, la implementación del sistema dependerá del criterio de la empresa.
2. Considerar la posibilidad de constituir una sociedad anónima, necesaria para satisfacer la necesidad de prestar servicios de contabilidad a la cartera de trescientos cincuenta clientes, elimina cualquier incertidumbre de negocio en marcha.
3. Contratar las dos plazas con los perfiles propuestos en el presente informe, permite a la empresa definir las medidas que logren consolidar el sistema de control interno, necesario para proporcionar segregación de funciones, eficiencia y eficacia de los procesos actuales, disminuir los riesgos de error y fraude. para cumplir con la visión y misión propuesta por la empresa. Dichas contrataciones dependerá del criterio de la empresa.
4. El régimen del Impuesto Sobre la Renta al que esta inscrito la empresa actualmente es el conveniente, derivado a solo esta obligada a actualizar los libros de compras y ventas, son los gastos deducibles escasos para rebajar el ISR y no esta obligada a presentar estados financieros. aunque los estados financieros son necesarios para conocer la situación general de la empresa, que proveen información para la toma de decisiones, por consiguiente es responsabilidad de la empresa actualizar los estados financieros proporcionados en este informe.

## Referencias

1. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 1-98, *Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria*, año 1998.
2. Consejo de Normas Internacionales de Auditoría, *Norma Internacional de Auditoría*. Norma No. 400, evaluaciones de riesgo y control interno.
3. Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el Instituto Mexicano de Contadores públicos IFRS 2011 parte B, United Kingdom
4. <http://es.wikipedia.org/wiki/Contabilidad> 3 de agosto de 2012 18:40
5. [http://es.wikipedia.org/wiki/cuentas\\_por\\_cobrar](http://es.wikipedia.org/wiki/cuentas_por_cobrar) 3 de agosto de 2012 19:50
6. <http://www.e-economic.es/programa/glosario/definicion-empesacontable>
7. [http://www.visanet.com.gt/WEBVISA/productos/suscribase-ahora.php?prn=Visa\\_en\\_Pagos\\_\(Cobros\\_Recurrentes\)](http://www.visanet.com.gt/WEBVISA/productos/suscribase-ahora.php?prn=Visa_en_Pagos_(Cobros_Recurrentes)),

## **Anexos**

## Anexo 1

Oficina de Contabilidad  
Período del 1 de Enero al 31 de Diciembre 2011

<i>P. T.</i>	
<i>H. P.</i>	FOFB <i>Fecha:</i> 31.07.2012
<i>R. P.</i>	OCP <i>Fecha:</i> 31.07.2012
<i>Firma:</i> _____	

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

#### OBJETIVOS

- 1 Indicar gravámenes y restricciones
- 2 Mostrar como una deducción a la scunetas por cobrar, los cargos
- 3 Presentar la estimación para las cuentas incobrables
- 4 Verificar saldos importantes a cargo de un solo cliente individual o
- 5 Verificar el valor de las cuentas y documentos por cobrar vencidos

No.	Procedimientos	SI	NO	N/A	Observación
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>					
1	Se cuadran con seguridad las cuentas de control y los mayores auxiliares?				
2	Existe segregación de funciones en la elaboración de formas, cobro de formas y plazos concedidos para cancelar en otras fechas?				
3	Se comprueba periódicamente la suma de auxiliares contra el saldo de la cuenta de mayor general?				
4	Se confirman periódicamente los saldos de cuentas por cobrar?				
5	Existe revisión física, periódica y sorpresiva de los documentos que amparen las cuentas por cobrar?				
6	Existe supervisión permanente sobre los vencimientos y cobros, especialmente en la antigüedad de los saldos?				
7	Las cancelaciones de las cuentas incobrables están debidamente aprobadas?				
8	Es adecuada la estimación para cuentas incobrables?				
9	Se lleva control de todos los números de las notas de crédito?				
10	Se envían mensualmente estados de cuenta a los clientes?				
11	Se verifican las facturas emitidas por el departamento de facturación y se comunican los totales directamente al encargado del libro mayor?				
12	Se archivan en orden numérico las copias de las facturas emitidas y los originales de las facturas anuladas?				
13	Las cuentas morosas son revisadas por un funcionario calificado?				
14	los estados de cuenta de los clientes, son preparados o verificados por una persona que no tenga acceso a los registros de ingresos de caja o los créditos de las cuentas por cobrar?				
15	Cuando se realizan descuentos y/o rebajas, los mismos son aprobados por una persona competente?				

## Anexo 2

<p style="text-align: center;"><b>Oficina de Contabilidad</b></p> <p style="text-align: center;">Programa de Auditoria</p> <p style="text-align: center;">CUENTAS POR COBRAR</p> <p style="text-align: center;">Período del 1 de Enero al 31 de Diciembre 2011</p>	<p style="text-align: center;"><i>P. T.</i></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;"><b>Hecho</b></td> <td style="width: 15%; border-bottom: 1px solid black;">FOFB</td> <td style="width: 15%;"><b>Fecha:</b></td> <td style="width: 55%; border-bottom: 1px solid black;">24-jul-12</td> </tr> <tr> <td><b>Revisado</b></td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">OCP</td> <td><b>Fecha:</b></td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">24-jul-12</td> </tr> </table>	<b>Hecho</b>	FOFB	<b>Fecha:</b>	24-jul-12	<b>Revisado</b>	OCP	<b>Fecha:</b>	24-jul-12
<b>Hecho</b>	FOFB	<b>Fecha:</b>	24-jul-12						
<b>Revisado</b>	OCP	<b>Fecha:</b>	24-jul-12						
DESCRIPCIÓN	REALIZO	FECHA							
<b>1. <u>Procedimientos obligatorios:</u></b>	GPR1	23-07-12							
1.1 Verificar existencia física de los documentos.	GPR1	23-07-12							
1.2 Arqueo de documentos.	GPR1	23-07-12							
1.3 Corte de formas.	GPR1	23-07-12							
1.4 Análisis de saldos.	GPR1	23-07-12							
1.5 Análisis de estimación para cuentas incobrables.	GPR1	23-07-12							
1.6 Estudio derecuperabilidad de saldos.	GPR1	23-07-12							
1.7 Confirmación de saldos.	GPR1	23-07-12							
<b>2. <u>Otros procedimientos:</u></b>	GPR1	23-07-12							
2.1 Estudio de anticipos a funcionarios y empleados.	GPR1	23-07-12							
2.2 Análisis de cuentas por cobrar y por pagar entre afiliadas.	GPR1	23-07-12							







REGISTRO MERCANTIL GENERAL DE LA REPÚBLICA  
GUATEMALA, C. A.

Valor al Público Q. 2.00  
Art. 2.11 del Acdo. Gub. 207-93

FORMA RM-7-SCC-C-V  
SIN SERIE

No. 150813



SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES MERCANTILES

Datos de identificación de la persona que firma la presente solicitud:

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

NIT (Solicitante): \_\_\_\_\_ Calidad con que actúa: \_\_\_\_\_

Dirección para recibir citaciones y/o notificaciones: \_\_\_\_\_

Cédula de Vecindad: \_\_\_\_\_ DPI: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_ Número de teléfono y/o celular: \_\_\_\_\_

Clase de Sociedad: \_\_\_\_\_

Denominación o Razón Social: \_\_\_\_\_

Nombre Comercial (Empresa): \_\_\_\_\_

Domicilio (Departamento): \_\_\_\_\_

Sede (Dirección de la Sociedad): \_\_\_\_\_

(Dirección de la Empresa): \_\_\_\_\_

Objeto: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

No. de Escritura: \_\_\_\_\_ Notario que autoriza: \_\_\_\_\_ No. de Colegado: \_\_\_\_\_

NIT del Notario: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Capital Social: \_\_\_\_\_

AUTORIZADO Q. \_\_\_\_\_ SUSCRITO Q. \_\_\_\_\_ PAGADO Q. \_\_\_\_\_

El Capital se encuentra dividido en: \_\_\_\_\_ Acciones comunes: \_\_\_\_\_ Preferentes: \_\_\_\_\_

Valor de cada acción: \_\_\_\_\_ Aportaciones:  Dinerarias  No dinerarias  Ambos

Órgano de Administración: \_\_\_\_\_

Integrantes del Consejo de Administración (Cargos): \_\_\_\_\_

Representación Legal (Cargos): \_\_\_\_\_

Facultades de los Administradores: \_\_\_\_\_

Órgano de Vigilancia: \_\_\_\_\_

Fecha de inicio de Actividad Mercantil: \_\_\_\_\_ Plazo: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Solicito al señor Registrador la inscripción de la sociedad aquí identificada y juro que la información proporcionada en este formulario es exacta, en caso contrario me responsabilizo por falso testimonio.

Guatemala, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL SOLICITANTE \_\_\_\_\_

(F) \_\_\_\_\_ FIRMA DEL SOLICITANTE

PARA USO EXCLUSIVO DEL REGISTRO

Registro: \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_ Libro: \_\_\_\_\_

Fecha Inscripción Provisional: \_\_\_\_\_

Fecha Inscripción Definitiva: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nº 200294



SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE COMERCIANTE  
INDIVIDUAL Y EMPRESA

Señor Registrador Mercantil General de la República,  
YO, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años,  
\_\_\_\_\_ con domicilio en el Departamento de \_\_\_\_\_  
con residencia en: \_\_\_\_\_

con cédula de vecindad extendida por la Municipalidad de:  
Departamento de: \_\_\_\_\_ No. de orden: \_\_\_\_\_ y de Registro: \_\_\_\_\_  
hago juramento de que los datos son exactos, atentamente:

PIDO:

- 1)  Que se me inscriba como comerciante individual
- 2)  Que se inscriba la siguiente empresa de mi propiedad, o propiedad de: \_\_\_\_\_

NOMBRE COMERCIAL: \_\_\_\_\_  
DIRECCION COMPLETA: \_\_\_\_\_  
OBJETO: \_\_\_\_\_

Fecha de inicio de actividades: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ al inscribirse   
Capital: Q. \_\_\_\_\_ Categoría:  Única  Sucursal  Agencia  Otra: \_\_\_\_\_  
Administrador, Gerente o factor: \_\_\_\_\_

- 1) Si es casado, indique régimen matrimonial \_\_\_\_\_
- 2) Si ya está inscrito como comerciante, indique No. \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_ Libro: \_\_\_\_\_
- 3) Si es persona jurídica, indique No. \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_ Libro: \_\_\_\_\_
- 4) Número de empleados a contratar \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

(F) \_\_\_\_\_

AUTÉNTICA: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

F) \_\_\_\_\_ ANTE MI: \_\_\_\_\_

PARA USO EXCLUSIVO DEL REGISTRO

EMPRESA Fecha Inscripción: \_\_\_\_\_ Expediente: \_\_\_\_\_ Registro: \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_ Libro: \_\_\_\_\_  
COMERCIANTE Fecha Inscripción: \_\_\_\_\_ Expediente: \_\_\_\_\_ Registro: \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_ Libro: \_\_\_\_\_


Clasificación por actividad:  
 Agricultura  Explotación de minas  Industria  Construcción  Electricidad, Gas, Agua  
 Comercio  Transporte y comunic.  Financiero  Servicio  Otros: \_\_\_\_\_

DOCUMENTOS QUE DEBEN ACOMPAÑARSE

- a) Adjuntar Balance o Certificación en Giro.
- b) Si es representante legal adjuntar fotocopia legalizada del documento donde conste su representación.
- c) LLENARSE EXCLUSIVAMENTE A MÁQUINA.

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_ FORMULARIO: \_\_\_\_\_

## Anexo 4




**FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DE CONTRIBUYENTES  
EN EL REGISTRO TRIBUTARIO UNIFICADO**

FORMA 7D-SAT-500-O-V

En caso de SAT-No.0015 **0236547**

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA (Zona exclusiva de B SAT)



---

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

**Persona Individual**

1.1 NOMBRE APELLIDO	2.1 SEGUNDO APELLIDO	3.1 APELLIDO DE UNIÓN	4.1 NOMBRE COMPLETO	5.1 SEGUNDO NOMBRE
NÚMERO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN (CUI)				
<input type="checkbox"/> CÉDULA <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/> DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN (DNI)				
6.1 FECHA DE NACIMIENTO	7.1 SEXO	8.1 ESTADO CIVIL	9.1 NÚMERO DE COLECCIÓN PROFESIONAL	10.1 NOMBRE DE LA COLECCIÓN PROFESIONAL
11.1 SEXO	12.1 MATRIMONIO	13.1 FIDEJADO	14.1 FIDEJATARIO	15.1 FIDEJATARIO

---

**Persona Jurídica, Entes, Patrimonio o Bienes**

1.1 DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL	2.1 TIPO DE ORGANIZACIÓN (entidad jurídica)	3.1 FECHA DE CONSTITUCIÓN
4.1 FECHA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE CONTRIBUYENTES	5.1 FECHA DE EMISIÓN DEL DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN (DNI)	6.1 NOMBRE DEL NATURALE
7.1 NOMBRE DEL NATURALE	8.1 NOMBRE DEL NATURALE	9.1 NOMBRE DEL NATURALE

---

**DATOS GENERALES**

**DOMICILIO FISCAL Y ACTIVIDAD ECONOMICA (Persona Individual, Jurídica, Entes, Patrimonio o Bienes)**

1.1 CATEGORÍA DE CONTRIBUYENTE	2.1 TIPO DE ACTIVIDAD	3.1 ACTIVIDAD	4.1 ACTIVIDAD	5.1 ACTIVIDAD	6.1 ACTIVIDAD	7.1 ACTIVIDAD
8.1 DEPARTAMENTO	9.1 TELEFONO	10.1 FAX	11.1 APOYA POSTAL	12.1 DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	13.1 ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL	14.1 ACTIVIDAD ECONOMICA SECUNDARIA
15.1 NOMBRE DEL CONTACTO	16.1 NIT DEL CONTACTO	17.1 FECHA DE CONSTITUCIÓN DEL CONTACTO				

---

**REPRESENTANTES LEGALES (Persona Individual, Jurídica, Entes, Patrimonio o Bienes)**

NIT	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	FECHA DE NOMINACIÓN	ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL	FECHA DE NOMINACIÓN	CATEGORÍA

---

**INSCRIPCIÓN A IMPUESTOS (Persona Individual, Jurídica, Entes, Patrimonio o Bienes)**

**A. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA):**

1.1 TIPO DE INSCRIPCIÓN	2.1 TIPO DE INSCRIPCIÓN
3.1 TIPO DE INSCRIPCIÓN	4.1 TIPO DE INSCRIPCIÓN

**B. IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISR):**

1.1 TIPO DE INSCRIPCIÓN	2.1 TIPO DE INSCRIPCIÓN
-------------------------	-------------------------

FORMULARIO 7D-SAT-500-O-V (Versión 1.0) - 2018. Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

FORMULARIO 7D-SAT-500-O-V (Versión 1.0) - 2018. Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

VALOR DEL FORMULARIO: \$ 0.00

CONTINÚA IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISR)			
63	64	65	66
RÉGIMEN GENERAL <input type="checkbox"/>	FORMA DE PAGO	RÉGIMEN ASALARIADO <input type="checkbox"/>	
	Artículo 14 (Sistema de Retención)	Artículo 14 (Sistema de Retención)	
67	68	69	
RENTAS EXCENTAS LEY O RESOLUCIÓN No. _____	SISTEMA DE VALIDACIÓN DE INVENTARIOS (ver instructivo)	SISTEMA CONTABLE	
		DEVENGADO <input type="checkbox"/>	PERIBUYO <input type="checkbox"/>

E. IMPUESTO SOLIDARIDAD (VER INSTRUCTIVO)	
70	71
RÉGIMEN: ISR ACREDITABLE A IMPUESTO DE SOLIDARIDAD <input type="checkbox"/>	IMPUESTO DE SOLIDARIDAD ACREDITABLE A ISR <input type="checkbox"/>
	EXENTO <input type="checkbox"/> LEY O RESOLUCIÓN No. _____

G. IMPUESTO SOBRE LA DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS, DESTILADAS, CERVECERÍA, OTRAS BEBIDAS FERMENTADAS, BEBIDAS BASADAS Y OTROS PRODUCTOS			
72	73	74	75
RÉGIMEN:	FABRICANTE	IMPORTADOR	FABRICANTE-IMPORTADOR
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			FABRICANTE/EXPORTADOR <input type="checkbox"/>

H. IMPUESTO AL TABACO Y SUS PRODUCTOS			
76	77	78	79
RÉGIMEN	COMERCIO DE TABACO Y FABRICANTE DE CIGARILLOS A EMPORAR	COMERCIO DE TABACO IMPORTE Y EXPORTACIÓN DE CIGARILLOS A SACAR	
COMERCIO DE TABACO <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
EMPORAR Y EXPORTADOR DE TABACO <input type="checkbox"/>	IMPORTADOR DE CIGARILLOS FABRICADOS A MÁQUINA <input type="checkbox"/>	FABRICANTE DE PURIO <input type="checkbox"/>	

I. IMPUESTO A LA DISTRIBUCIÓN DE PETRÓLEO CRUDO Y COMBUSTIBLES DERIVADOS DEL PETRÓLEO		
80	81	82
RÉGIMEN	DISTRIBUIDOR <input type="checkbox"/>	IMPORTADOR <input type="checkbox"/>
		DISTRIBUIDOR E IMPORTADOR <input type="checkbox"/>

J. OTROS IMPUESTOS		
83	84	85
IMPUESTO SOBRE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS <input type="checkbox"/>	IMPUESTO SOBRE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL <input type="checkbox"/>	IMPUESTO SOBRE LOS CEMENTOS <input type="checkbox"/>
OTROS (especificar): _____		

ESTABLECIMIENTO COMERCIAL O ACTIVIDAD ECONÓMICA	
86	87
NÚMERO Y APELLIDOS O NOMBRES DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	EXENTO: <input type="checkbox"/> TIPO: <input type="checkbox"/>
	LEY O RESOLUCIÓN No. _____
88	89
TÍTULO Y NOMBRE DE ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL ESTABLECIMIENTO	FECHA INICIO DE OPERACIONES
	DÍA MES AÑO
90	91
PRESTADOR DE SERVICIO DE ESPECTÁCULOS, PÚBLICOS TEATRO Y SIMILARES <input type="checkbox"/>	


DIRECCIÓN COMERCIAL						
92	93	94	95	96	97	98
NÚMERO COMERCIAL, CUALquier CATEGORÍA	NÚMERO DE CALLE	CALLE	CÓDIGO	CÓDIGO	CÓDIGO	CÓDIGO
99	100	101	102	103	104	105
DEPARTAMENTO	TELÉFONO	CASA	APODO. POSTAL	DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		

DECLARO Y JURO QUE SON VERDADEROS LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTE FORMULARIO Y ESTOY SABIDO DE LOS DELITOS DE PERJURIO Y FALSO TESTIMONIO DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN LOS ARTÍCULOS 489 Y 490 DEL CÓDIGO PENAL

DECLARO Y JURO QUE LOS DATOS CONSIGNADOS SON CERTOS Y EXACTOS	PARA USO EXCLUSIVO DE LA SAT
FIRMA	FECHA, NOMBRE, FIRMA Y SELLO DE RECEPCIÓN Y GRABACIÓN
NOMBRE	



## Anexo 5

	<b>SOLICITUD DE HABILITACION DE LIBROS</b>		
CLASE Y FORMA DE PRESENTACION DIA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO <input type="text"/>	SAT - No.0052 <span style="color: red;">4700721</span>		
<b>DATOS DE IDENTIFICACION</b>			
NUMERO DE IDENTIFICACION FISCAL (NIF) <input type="text"/> - <input type="text"/>	ADMINISTRACION <input type="text"/>		
EFECTOS Y NOMBRES DE ACCION SOCIAL			
NOMBRE Y NUMERO DE CALLE O AVENIDA DEL ESTABLECIMIENTO	NUMERO INTERNO		
APTO. O BARRIO	ZONA		
COLONIA O BARRIO	DEPARTAMENTO		
MUNICIPIO	TELEFONO		
FAX	C.A.P.O. POSTAL		
E-MAIL			
<b>ESTABLECIMIENTO PARA EL QUE SOLICITA LA AUTORIZACION (Unicamente Libros de Compras y Ventas)</b>			
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	ESTABLECIMIENTO		
NUMERO Y NOMBRE DE CALLE O AVENIDA	MUNICIPIO		
ZONA	DEPARTAMENTO		
COLONIA BARRIO CUADRANTE			
<b>DETALLE DE LIBROS A UTILIZAR</b>			
LIBRO DE	MARQUE CON "X" EL SISTEMA A UTILIZAR		CANTIDAD DE HOJAS
	MANUAL	COMPUTARIZADO	
COMPRAS Y VENTAS PEQUEÑO CONTRIBUYENTE			
COMPRAS			
VENTAS			
INVENTARIOS			
DIARIO			
MAYOR			
DE ESTADOS FINANCIEROS			
DIARIO MAYOR GENERAL			
OTROS, ESPECIFIQUE:			
OTROS, ESPECIFIQUE:			
OTROS, ESPECIFIQUE:			
OTROS, ESPECIFIQUE:			
OTROS, ESPECIFIQUE:			
FIRMA	FECHA, FIRMA Y SELLO DE RECEPCION Y GRABACION		
NOMBRE DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL			

Anexo 6

<b>ACREDITACIÓN DE IMPRENTAS EN EL REGISTRO FISCAL DE IMPRENTAS</b>	
COMERCIO DE IMPRESIONES 018 <input type="checkbox"/> 013 <input type="checkbox"/> 014 <input type="checkbox"/> 015 <input type="checkbox"/>	
<b>SAT-No.0162</b> <b>1400464</b>	
DATOS DE IDENTIFICACION	
1) Nombre y apellido (razón o denominación social):	
2) Tipo de impresión (seleccionar una opción):	
<input type="checkbox"/> Impresión a color en la escala de colores	<input type="checkbox"/> Impresión en blanco y negro
<input type="checkbox"/> Impresión en blanco y negro	<input type="checkbox"/> Impresión en color
<input type="checkbox"/> Impresión en blanco y negro	<input type="checkbox"/> Impresión en color
<input type="checkbox"/> Impresión en blanco y negro	<input type="checkbox"/> Impresión en color
<b>DECLARACION DEL CONTRIBUYENTE</b>	
1) Hecho uno de los procedimientos establecidos en las disposiciones legales para el funcionamiento de la Administración Tributaria para otorgar y renovar la autorización a la documentación adelantada en la ley del IVA y otras leyes pertinentes.	
2) Asume la responsabilidad de la veracidad de la información de carácter personal, social, laboral, profesional, económica, patrimonial, de carácter personal y de otros datos que se proporcionan en esta declaración.	
<b>ACREDITACION DE IMPRESION (SI) O SERVICIO (SI) DE IMPRESION</b>	
1) La impresión o servicio de impresión a ser otorgado debe estar inscrito en el Registro Fiscal de Imprentas.	
2) A partir de la presentación de este formulario, se otorga a favor del contribuyente el derecho a ser inscrito en el Registro Fiscal de Imprentas.	
NI.	NOMBRE COMERCIAL
NI.	NOMBRE COMERCIAL
<b>REVOCAR ACREDITACION A IMPRESION (SI) O SERVICIO (SI) DE IMPRESION</b>	
1) A partir de la presentación de este formulario, se otorga a favor del contribuyente el derecho a ser inscrito en el Registro Fiscal de Imprentas.	
NI.	NOMBRE COMERCIAL
NI.	NOMBRE COMERCIAL
<b>INSTRUCCIONES:</b>	
1) En los casos de la 2 a la 13, inscribir la información correspondiente al contribuyente.	
2) En la sección "ACREDITACION DE IMPRESION (SI) O SERVICIO (SI) DE IMPRESION", consignar la información de que imprenta o servicio de impresión a acreditar en el NI, para que pueda solicitar autorización de impresión de documentos de su nombre.	
3) En la sección "REVOCAR ACREDITACION A IMPRESION (SI) O SERVICIO (SI) DE IMPRESION", consignar la información de que imprenta o servicio de impresión a las que está revocando la autorización para que no puedan solicitar autorización de impresión de documentos de su nombre.	
FIRMA	NOMBRE Y SELLO DE RECEPCION Y EMISION
APROBADO Y REGISTRADO EN EL REGISTRO FISCAL	

