

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



**“Control y gestión de proveedores locales de la Empresa  
Comercializadora de Tecnología, S.A.”**

(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Juan Carlos Larios León

Guatemala, febrero 2014

**“Control y gestión de proveedores locales de la Empresa  
Comercializadora de Tecnología, S.A.”**

(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Juan Carlos Larios León

Licda. Diana Monterroso (Asesora)

Lic. M.A. Julio César Álvarez (Revisor)

Guatemala, febrero 2014

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

M.Th Mynor Augusto Herrera Lemus

**Rector**

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

**Vicerrectora Académica y Secretaria General**

M. A. Cesar Augusto Custodio Cobar

**Vicerrector Administrativo**

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

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

**Decano**

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez

**Coordinadora**

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

Lic. William Roberto Molina Palma  
**Examinador**

Lic. Héctor Eugenio Alvarado Castellanos  
**Examinador**

Lic. Carlos Rodolfo de León Herrera  
**Examinador**

Licda. Diana Monterroso  
**Asesora**

Lic. M.A. Julio César Álvarez  
**Revisor**

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

**REF.:C.C.E.E.00117.2013-CPA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 04 DE DICIEMBRE DEL 2013**

De acuerdo al dictamen rendido por la Licenciada Diana Fabiola Monterroso Urriola tutora y el Licenciado Julio César Álvarez García revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada: "CONTROL Y GESTIÓN DE PROVEEDORES LOCALES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE TECNOLOGÍA, S.A.", presentado por el estudiante Juan Carlos Larios León y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 0741 de fecha 30 de Octubre 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**

**Diana Fabiola Monterroso Urriola**

**Contadora Pública y Auditora**

profesorupana@gmail.com

24734956 – 55111944

Guatemala, 24 de agosto de 2013

Señores

Programa de Actualización y Cierre Académico – ACA –

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad.

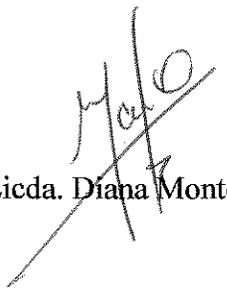
Ref. Grupo 25 Sección A

Respetables Señores:

Con relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida – PED -, denominada “Control y Gestión de proveedores locales de la Empresa Comercializadora de Tecnología, S.A.”, realizada por **Juan Carlos Larios León**, estudiante del Programa de Actualización y Cierre Académico de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; por este medio informo que he finalizado dicha labor en la cual observé que el trabajo realizado cumple con los requisitos establecidos en el reglamento de la Universidad Panamericana, a efecto pueda ser sometido al Examen Técnico Profesional.

La citada práctica obtuvo una calificación de 88 puntos, de conformidad con los aspectos técnicos y académicos evaluados.

Atentamente,

  
Licda. Diana Monterroso



Julio César Álvarez García  
Licenciado en Administración Educativa y M.Sc. en Comunicación Educativa  
Teléfono 43514811  
[jaseduc@hotmail.com](mailto:jaseduc@hotmail.com)

Guatemala, septiembre 26 de 2013.

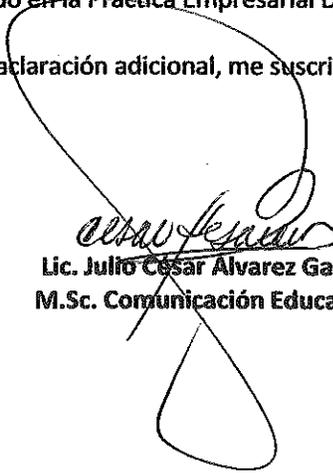
Señores  
Coordinadores Programa de Actualización Académica –ACA-  
Facultad de Ciencias Económicas  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida –PED-, del tema: “Control y gestión de proveedores locales de la Empresa Comercializadora de Tecnología, S.A.”, realizado por: Juan Carlos Larios León, Carné No. 201206510, estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor, he procedido a la revisión de la misma y he observado que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional –EPTP-, por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

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



Lic. Julio César Álvarez García  
M.Sc. Comunicación Educativa



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo. adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 195.2014

La infrascrita Secretaria General Dra. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante LARIOS LEÓN, JUAN CARLOS, con número de carné 201206510, aprobó con 84 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 treinta días del mes de octubre del año dos mil trece.

Para los usos que al interesado convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los cuatro días del mes de enero del año dos mil catorce.

Atentamente,

  
M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora  
Registro y Control Académico



  
Dra. Alba de González  
Secretaria General



Marina Fuentes  
cc.Archivo.

## **Dedicatoria**

- Dios:** Por sus bendiciones, sabiduría y oportunidad de culminar la carrera con éxito.
- Mis padres:** Mi padre Carlos Humberto Larios Quintana, el tiempo que estuvo me brindó todo su amor y comprensión, a mi madre por luchar cada día incansablemente y dejar una huella inolvidable.
- Mi hermana:** María de los Ángeles por brindarme su apoyo incondicional en los momentos difíciles y por ser parte de este triunfo.
- Mi esposa e hija:** Yojana, por su apoyo en todo momento y la oportunidad de estar en este camino tan importante y la bendición de tener una hija por la cual luchar cada día.
- Tíos y Tías:** Por ser un ejemplo de vida, lucha y esfuerzo, brindando cada día de sus vidas una nueva esperanza en mi formación, los aprecio de todo corazón.
- Mis amigos y amigas:** Por sus palabras de apoyo, que ayudaron a no desmayar y aprovechar la oportunidad que tenía cada día de demostrarlo.
- Universidad Panamericana:** Agradecimientos y reconocimiento, por permitirme culminar mis estudios profesionales.

## CONTENIDO

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
1 Aspectos generales	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Datos de la empresa	1
1.1.2 Diagnóstico general	13
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Justificación	15
1.4 Pregunta de investigación	15
1.5 Objetivos	15
1.5.1 General	15
1.5.2 Específicos	16
1.6 Alcances y límites de la investigación	16
1.6.1 Alcance	16
1.6.2 Límites	16
1.7 Marco teórico	16
1.7.1 Aspectos legales y fiscales	16
1.7.1.1 Código de Comercio	16

1.7.1.2 Código de Trabajo	16
1.7.1.3 Ley del Impuesto al Valor Agregado – IVA	17
1.7.1.4 Ley del Impuesto Sobre la Renta – ISR	17
1.7.2 Conceptos relacionados a proveedores locales	17
1.7.2.1 Cuentas por pagar	17
1.7.3 Sistema de pago	18
1.7.4 Formas y documentos aplicables a proveedores locales	19
1.7.4.1 Requisición	19
1.7.4.2 Reportes de recepción	19
1.7.4.3 Facturas de proveedores	19
1.7.4.4 Notas de crédito	19
1.7.4.5 Solicitud impresión de chequera	19
1.7.4.6 Cheques	19
1.7.5 Resumen diario de cuentas por pagar	19
1.7.6 Áreas vulnerables en los proveedores locales	20
1.7.6.1 Área de facturas	20
1.7.6.2 Área de órdenes de compra	20
1.7.7 Concepto de control interno según -COSO-	20
1.7.7.1 Objetivos del control interno	21
1.7.7.2 Elementos del control interno	21

1.7.7.3 Entrenamiento continuo	22
1.7.7.4 Eficiencia	22
1.7.7.5 Segregación de funciones	22
1.7.8 Proveedor	23
1.7.9 Conceptos aplicables en base a NIIF para PYMES	23
1.7.9.1 Conceptos y principios generales	23
1.7.9.1.1 Pasivos	23
1.7.9.1.2 Gastos	24
1.7.9.1.3 Base contable de acumulación (o devengo)	24
1.7.9.2 Reconocimiento en los Estados Financieros	25
1.7.9.2.1 Pasivos	25
1.7.9.2.2 Gastos	25
1.7.9.3 Estado de Situación Financiera	25
1.7.9.3.1 Pasivos Corrientes	25
1.7.10 Sistema ERP	26
<b>Capítulo 2</b>	27
2 Metodología	27
2.1 Tipos de investigación	27
2.2 Sujetos de la investigación	27
2.3 Instrumentos	27

2.3.1 Entrevistas	27
2.3.2 Cuestionarios	27
2.3.3 Análisis de reportes generados por el sistema	28
2.3.4 Observación	28
2.3.5 Pruebas documentales	28
2.4 Diseño de la investigación	28
2.5 Aporte esperado	28
2.5.1 A la empresa	28
2.5.2 A la universidad	29
2.5.3 Al país	29
<b>Capítulo 3</b>	<b>30</b>
3 Resultados y análisis de la investigación	30
3.1 Resultados de la investigación	30
3.2 Área contable – financiera	30
3.2.1 Análisis de Estados Financieros	33
3.2.2 Hallazgo No. 1 antigüedad de saldos	36
3.2.3 Hallazgo No. 2 registro de facturas duplicadas	40
3.2.4 Hallazgo No. 3 pago de facturas duplicadas	44
3.2.5 Facturas operadas con error	46
3.2.6 Facturas operadas por proveedor	48

3.3 Área fiscal	50
3.3.1 Impuesto Sobre la Renta	50
3.3.2 Retenciones de ISR	51
3.3.3 Ley del Impuesto al Valor Agregado	52
3.3.4 Agente de retención de IVA	52
3.3.5 Obligaciones agente de retención	53
3.3.6 Código de Comercio	54
3.3.7 Hallazgo No. 1 actualización tributaria	54
3.4 Área de Auditoría	54
3.4.1 Procedimiento de Auditoría realizados	55
3.4.2 Hallazgos derivados de los procedimientos aplicados	56
<b>Capítulo 4</b>	<b>57</b>
4 Propuesta de solución	57
4.1 Antecedentes	57
4.1.1.1 General	57
4.1.1.2 Específicos	57
4.1.3 Flujograma propuesto	58
4.1.4 Comparación flujograma anterior vs propuesto	63
4.1.5 Creación puesto de supervisor	63
4.1.5.1 Funciones del supervisor	64

4.1.5.1.1 Revisión de orden de compra	65
4.1.5.1.2 Revisión de facturas	67
4.1.5.1.3 Generación de reporte de facturas grabadas	68
4.1.6 Memorándum traslado a tesorería	70
4.1.7 Sello de recepción	72
4.1.8 Capacitación fiscal	73
4.1.9 Capacitación en Excel	73
4.1.10 Depuración de proveedores	74
4.1.10.1 Distribución y logística	75
4.1.10.2 Departamento de sistemas	75
4.1.10.3 Departamento de cuentas por pagar	75
4.2 Avance de implementación	75
4.2.1 Sello de recepción	75
4.2.2 Capacitación fiscal	76
4.2.3 Capacitación de Excel	76
4.2.4 Depuración de proveedores	76
4.2.5 Ventajas de la implementación	77
4.2.6 Recursos humanos	77
4.2.7 Costo del proyecto	78
<b>Conclusiones</b>	<b>79</b>

<b>Recomendaciones</b>	80
<b>Referencias</b>	81
<b>Anexos</b>	82

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1	Organigrama de la empresa	4
Cuadro No. 2	Organigrama de finanzas	7
Cuadro No. 3	Organigrama departamento de cuentas por pagar actual	10
Cuadro No. 4	Estado de Situación	31
Cuadro No. 5	Estado de Resultados	32
Cuadro No. 6	Integración de cuentas por pagar	36
Cuadro No. 7	Antigüedad de saldos	38
Cuadro No. 8	Flujograma actual ciclo de factura	39
Cuadro No. 9	Facturas duplicadas	41
Cuadro No. 10	Resumen problemas detectados	43
Cuadro No. 11	Pago de facturas duplicadas	44
Cuadro No. 12	Resumen problemas detectados	45
Cuadro No. 13	% Facturas operadas con error	46
Cuadro No. 14	Facturas operadas por proveedor	48
Cuadro No. 15	Comparación fiscal ISR	51
Cuadro No. 16	Aplicación de retenciones de ISR	51
Cuadro No. 17	Comparación fiscal IVA	52
Cuadro No. 18	Flujograma propuesto ciclo de factura	62
Cuadro No. 19	Sello de recepción de documentos	72
Cuadro No. 20	Costo del proyecto	78

## ÍNDICE DE ANEXOS

Cuestionario de control interno dirigido al departamento de cuenta por pagar	83
Cuestionario estudio de la organización	84
Cuestionario sistemas y procedimientos	85
Cuestionario de personal	86
Propuesta capacitación curso de Excel	87
Cronograma de actividades	92

## **Resumen**

Este trabajo se realizó en la empresa Comercializadora de Tecnología, S.A. la cual se dedica a la venta y distribución de teléfonos así como tiempo de aire. El principal problema se evidenció en el departamento de cuentas por pagar y con base en la evaluación y diagnóstico efectuado, se determinó que la entidad necesita fortalecer su control interno, derivado a la deficiencia encontrada en la gestión de los proveedores locales, problema que no permite que las cifras sean certeras y oportunas.

Estas deficiencias provocan en la compañía:

- Duplicidad de registro en facturas de proveedores locales y pagos a estos,
- Perdida de documentos originales, e
- Incumplimiento en el flujograma.

Se estableció que no existe un documento de traslado de información del departamento de cuentas por pagar hacia tesorería.

Al considerar los avances tecnológicos actuales, se hace necesario que el Contador Público y Auditor posea habilidades y destrezas que le ayuden a prestar un servicio de calidad con soluciones factibles y enfoques modernos en los procesos.

## **Introducción**

La Práctica Empresarial Dirigida, titulada “Control y gestión de proveedores locales de la Empresa Comercializadora de Tecnología, S.A.” ubicada en la ciudad de Guatemala, contiene la revisión y análisis efectuados en el departamento de cuentas por pagar, al cual se le aplicaron los conocimientos teóricos adquiridos en un evento real; con el objeto de presentar una propuesta viable que conlleve a la solución de las deficiencias detectadas a lo largo de la investigación.

Este informe, está conformado por cuatro capítulos, los que se describen de la manera siguiente:

En el Capítulo 1, se da a conocer el resultado del diagnóstico integral de la Empresa Comercializadora de Tecnología, S.A. , las causas del problema detectado en el departamento de Cuentas por Pagar, así como el planteamiento al problema, los objetivos generales y específicos, alcances y limitaciones y finalmente el marco teórico que se utilizó para la solución de los problemas encontrados.

El Capítulo 2, describe el tipo de investigación que se utilizó, se explica la metodología empleada durante la realización del informe así como los instrumentos que sirvieron para la recolección de información y sujetos de investigación, así mismo presenta el aporte esperado por la universidad el país, al futuro profesional y a los estudiantes.

El Capítulo 3, contiene el desarrollo de lo investigado en el trabajo de campo, la información analizada y la proporcionada por la administración, la que sirvió para efecto de análisis, del cómo se encontraba la situación en el departamento de cuentas por pagar con el objeto de evaluar el funcionamiento y la gestión realizada en los proveedores locales.

En el Capítulo 4 se integra la propuesta a la solución de la problemática detectada, la cual es viable para la solución de los puntos críticos y obtención de un adecuado control y gestión de los proveedores locales.

Por último se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos que sirvieron para dar soporte al trabajo.

# Capítulo 1

## 1.1 Antecedentes

### 1.1.1 Datos generales de la empresa

Comercializadora Internacional de Tecnología es una empresa multinacional ubicada en el país de Luxemburgo. En la actualidad es líder y pionera en el mercado internacional de las telecomunicaciones, presta servicios de tecnología avanzada, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- Venta de teléfonos,
- Tiempo de aire (recargas telefónicas),
- Servicio *roaming* (se utiliza para llamadas internacionales), y
- Servicios de valor agregado (mensajes de texto, mensajes multimedia, *ringtones*, y otros).

Debido a la alta demanda y el crecimiento acelerado en la tecnología de las telecomunicaciones, la empresa invierte en esta industria, en mercados emergentes a lo largo de Latinoamérica, Asia y África, lo que le permite tener presencia en 14 países alrededor del mundo.

Como parte de esa expansión, en 1989 viene a Guatemala para iniciar los primeros contactos legales y establecer de manera formal la empresa Comercializadora de Tecnología, S.A.

En 1992 expande la cobertura para el área departamental, inicia en Escuintla y toda la costa sur, instalan radio bases que se interconectan entre sí y sirven para tener una mejor señal.

En 1996 abrió la primera agencia de servicio al cliente en el Centro Comercial Metro 15 y en ese mismo año inició el servicio de *Call Center*, conocido como \*611 ofreciendo servicio de consultas y solución de problemas básicos los 365 días del año.

En 1999 se instala la red de tecnología digital - TDMA - la cual permite ampliar la capacidad de los servicios digitales. Esta instalación obedeció a la estandarización mundial de las operaciones de Comercializadora Internacional de Tecnología.

En el primer semestre del año 2002 la Comercializadora hace cambios en el área de operaciones técnicas e infraestructura sustituyendo el equipo *Motorola* por *Ericsson* instalando 22 radio bases adicionales en todo el país, con el fin de ofrecer servicios digitales en las principales cabeceras departamentales del interior de la República.

Sus oficinas administrativas se ubican en la actualidad en el Boulevard los Próceres 27-15, Zona 10, de la ciudad de Guatemala.

## Aspectos de la organización

Con base a las metas que la empresa tiene trazadas hoy y a futuro, se puede mencionar lo siguiente:

### Visión

Gente disfrutando del acceso a su mundo. Creamos “Un mundo donde los servicios son económicos, accesibles y están disponibles para todos y en todos lados”.

### Misión

Proveemos servicios a personas que quieren estar en contacto con sus comunidades, mantenerse informados y entretenidos, permitiéndoles expresar sus emociones y mejorar su calidad de vida.

### Valores

- Integridad
- Respeto
- Pasión

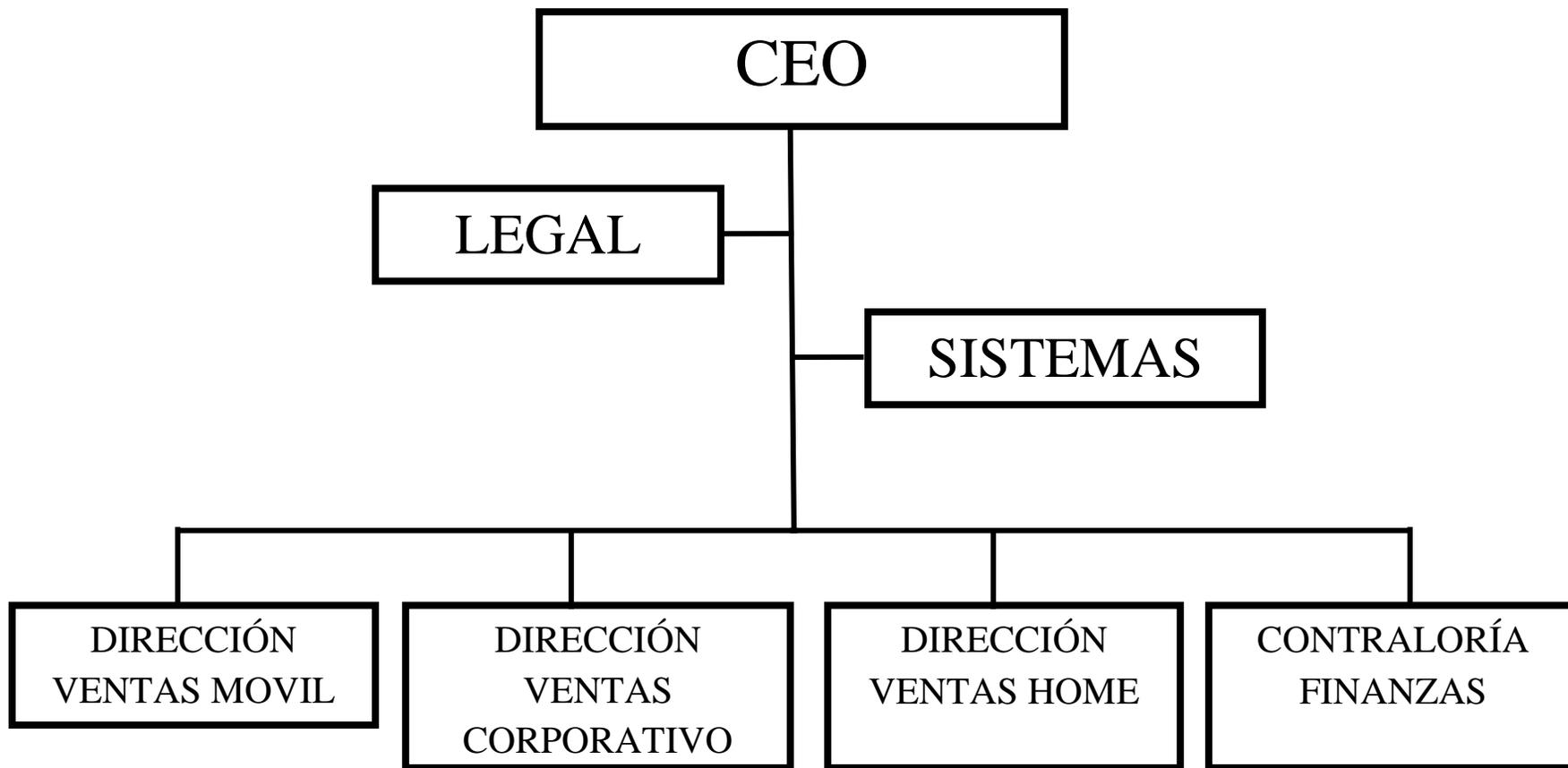
## Estructura del personal

Comercializadora de Tecnología, S.A. cuenta con más de 3,000 colaboradores a lo largo del país, y con dos tipos de trabajadores:

- Planilla (relación de dependencia)
- Facturación (honorarios profesionales)

A continuación se presenta el organigrama actual de Comercializadora de Tecnología, S.A.

**Cuadro No.1 Organigrama de la empresa**



**Fuente: Proporcionado por la Administración**

## Organigrama de la Empresa

La dirección organizacional de Comercializadora de Tecnología, S.A. está representada por los rangos jerárquicos que a continuación se detallan:

### - CEO - *Chief Executive Officer*

Es la máxima autoridad dentro de la organización siendo el principal responsable de presentar los resultados mensuales a casa matriz y de manera anual a los accionistas.

### Legal

Área encargada de todos los asuntos legales que le competen a la empresa, su función principal es velar para que todo lo que respecta a los asuntos de esta materia se cumplan y así evitar contingencias que puedan afectar tanto monetaria como en temas relacionados con la imagen.

### Sistemas

Se encarga de manejar la y obtener certeza que todos los sistemas computarizados dentro de la organización están siendo efectivos y no son vulnerables a violaciones informáticas.

También da acceso a todos los usuarios nuevos que ingresan a la organización, les proporciona su usuario con base a las responsabilidades y programas autorizados por sus jefes.

Comercializadora de Tecnología, S.A. está dividida en cuatro principales direcciones de negocio los cuales a continuación se detallan:

### Dirección ventas móvil

Es la encargada de controlar y administrar de manera correcta las ventas de tiempo de aire y teléfonos, es el área que obtiene mayores ingresos para la organización en relación al mercado que presta sus servicios que son proyectados mayoritariamente a personas individuales hasta distribuidores mayoristas.

## Dirección ventas corporativo

Presta servicios exclusivos a clientes corporativos y empresas grandes a nivel nacional los cuales tienen beneficios adicionales a un cliente individual por el volumen que se maneja con estos clientes.

## Dirección ventas *home*

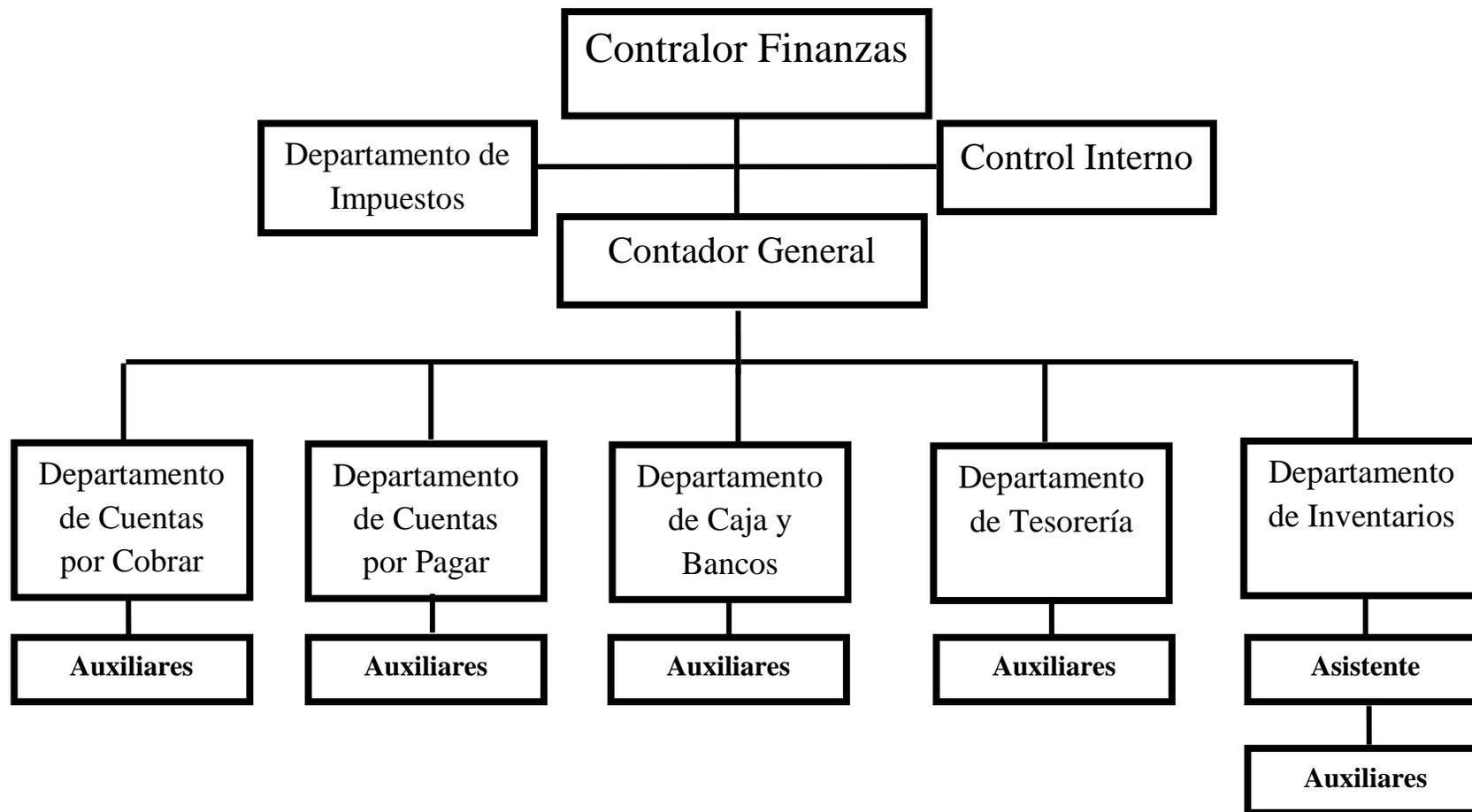
Esta es un área que se está explotando, y tiene como fin el llegar a todos los hogares dentro del perímetro capitalino y cercano a la ciudad para prestar un servicio integrado de cable e *internet*; dicho proyecto se pretende lanzar en un corto plazo.

## Contraloría – finanzas

Se encargada de velar porque toda la información financiera y las políticas contables establecidas por casa matriz se cumplan, a fin de tener sus finanzas saludables y controladas.

A continuación se presenta el organigrama del área de finanzas para un mejor entendimiento y visualización:

**Cuadro No. 2 Organigrama de finanzas**



**Fuente: Proporcionado por la Administración**

Con el objeto de tener una perspectiva más detallada respecto a la organización actual del área de finanzas se describen las funciones principales de cada integrante:

### Contralor finanzas

Encargado de supervisar y validar la información procesada en todo el ciclo contable y el contador general debe de reportarle que se están cumpliendo las políticas y procedimientos establecidos.

### Departamento de control interno

Comercializadora de Tecnología, S.A. cuenta con un departamento de control interno basado en la metodología - SOX – (Ley Sarbanes Oxley) la cual se encarga de planificar, revisar y verificar que todos los controles han sido cumplidos de acuerdo a la periodicidad de los mismos. Estos controles son aplicados a todos los rangos jerárquicos y son conocidos por todo el personal, con ello se evitan contingencias fiscales como financieras los cuales pueden tener un impacto negativo en estas situaciones.

### Departamento de impuestos

Es el encargado de velar por que todas las obligaciones tributarias se cumplan, a fin de evitar pago de multas o presentación de declaraciones fuera del plazo legal, así como atender los requerimientos de la Superintendencia Administración Tributaria -SAT-.

### Contador general

Velar porque se cumplan todas las políticas contables establecidas por la casa matriz, así como todas las obligaciones fiscales que se tienen con la -SAT-; supervisar que todos los departamentos del área de finanzas preparen información financiera veraz y oportuna.

### Departamento de cuentas por cobrar

Este departamento es el encargado de gestionar la cartera de los clientes y llevar el control de todos los movimientos dentro del rubro de las ventas, velar por el cumplimiento y la correcta gestión de cobro hacia los clientes de crédito.

## Departamento de cuentas por pagar

Realizar los registros a proveedores por las compras locales y del exterior, también tiene a su cargo el registro de servicios públicos así como anticipos a proveedores y empleados con el objetivo de llevar un adecuado control en la antigüedad de los saldos a proveedores.

## Departamento de caja y bancos

Vela por el correcto registro y desembolso de efectivo que se realiza para poder cumplir con las obligaciones de la empresa así también realizar conciliaciones bancarias y una comparación de lo registrado versus los estados de cuenta emitidos por el banco.

## Departamento de tesorería

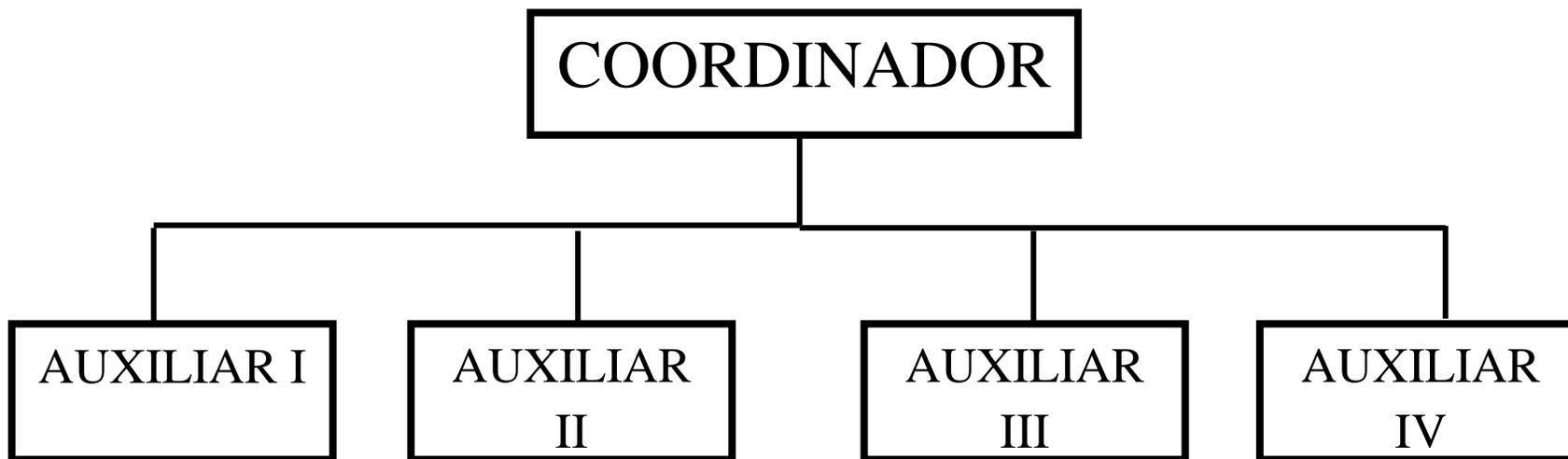
Interactúa principalmente con el departamento de cuentas por pagar debido a la información que es trasladada, se encarga de realizar los pagos a proveedores y gestionar la aprobación de las firmas para hacer efectivos los mismos.

## Departamento de inventarios

Lleva el control de las entradas y salidas del inventario, así como el registro de ajuste de estos por concepto de merma o destrucción de los mismos. La forma de controlar el movimiento de los inventarios es realizado por medio de un *cardex* en el sistema contable dichos movimientos pueden visualizarse desde diferentes perspectivas como por ejemplo puntos de venta o agencias.

A continuación se presenta el organigrama del departamento de cuentas por pagar el cual será objeto de estudio en la presente investigación.

**Cuadro No. 3 Organigrama departamento de cuentas por pagar actual**



**Fuente: Proporcionado por la Administración**

Con base a las directrices establecidas por la gerencia juntamente con el contralor de finanzas a continuación se describen las funciones principales del departamento de cuentas por pagar.

### Coordinador

Su función principal es llevar el control, revisión y supervisión de la información que se procesa en este departamento el cual es realizado por los auxiliares contables.

### Auxiliar contable

Es el encargado de recibir las facturas de los proveedores para registrarlas en el sistema contable, verificar que los datos sean validos para poder procesarlos entre las revisiones realizadas se pueden mencionar las siguientes:

- Nombre del proveedor,
- Fecha de la factura,
- Número de identificación tributaria -NIT-,
- Tipo de bien o servicio,
- Monto de la factura, y
- Firma de autorizado

## Información financiera y políticas contables

Comercializadora de Tecnología, S.A. cuenta con políticas contables internas creadas por la casa matriz y son de cumplimiento para todos los países en que tiene operaciones, dichas políticas se detallan como se debe proceder para cumplir con todos los registros contables y establece los lineamientos para la elaboración de los Estados Financieros que son presentados a los socios. La elaboración del presupuesto se realiza anualmente por el departamento de planificación financiera quien es el encargado de llevar el control de lo asignado en el presupuesto y será utilizado conforme lo planeado y así evitar gastos o costos innecesarios que puedan afectar la operación del lugar a donde se asignó el presupuesto.

## Información comercial

Se dedica a la compra, venta, distribución de teléfonos y venta de tiempo de aire, tecnología de plan de datos y servicios de valor agregado a clientes que son la fuente principal de los ingresos.

## Grupos de interés

Debido al tipo de servicio que presta, tiene alto grupo de intereses, desde amas de casa, hasta altos ejecutivos en corporaciones multinacionales, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- Socios,
- Empleados,
- Clientes,
- Gobierno,
- Entidades Privadas, y
- Distribuidores.

## Especificaciones especiales

Comercializadora de Tecnología, S.A. es una empresa que reconoce la situación que vive el país, por que opera con una fundación que cuenta con un presupuesto asignado todos los años, este se

asigna luego de determinar los resultados fiscales de la empresa; esta fundación tiene una planificación anual la cual debe ser aprobada por los accionistas.

Dicha planificación incluye las principales actividades a realizar durante el siguiente año, estas a su vez son distribuidas por los meses dentro del periodo.

Para participar en estas actividades, internamente es enviado un correo electrónico a todos los colaboradores que estén interesados en ser tomados en consideración; el objetivo que se espera cumplir, es demostrar una responsabilidad social ante el país y ser pioneros a nivel empresarial.

Dentro de las actividades que se realizan podemos mencionar las siguientes:

- Pintar escuelas del interior,
- Brigadas de emergencia,
- Visitas a hospitales a realizar actividades con niños con cáncer, y
- Equipar laboratorios de computación en escuelas de escasos recursos.

### 1.1.2 Diagnóstico general

Derivado de los estudios y con la finalidad de recabar la mayor cantidad de información posible y determinar áreas fuertes como débiles, se observó que existe una mala organización dentro del departamento de cuentas por pagar lo cual ha provocado que exista duplicidad de funciones dentro de la misma unidad y pagos indebidos a los proveedores, lo cual afecta la liquidez de la empresa.

Existe personal sin capacitación para utilizar de forma adecuada y eficiente el nuevo sistema integrado, lo que ha producido falta de interés del colaborador al momento de realizar sus funciones y desmotivación por no contar con las habilidades necesarias para solucionar los problemas que se le presentan.

La comunicación interna en el departamento no ha sido la adecuada, lo que ha producido que los integrantes no sientan la confianza de poderse abocar con su jefe inmediato y que les proporcione soluciones respecto a un problema en específico y parte del problema se debe a que no existe un organigrama definido que describa rangos jerárquicos dentro de este.

De continuar esta situación, en la que no se tiene definido de manera clara los flujos en los cuales debe de fluir la información que se procesa en el departamento de cuentas por pagar se provocará un problema mucho mayor y a su vez consecuencias contables, fiscales y de auditoría.

Los movimientos de las cuentas por pagar, representan un 17.04% del pasivo de la empresa lo que indica que es un monto razonable y es necesaria la pronta acción con el fin de mitigar en cuanto antes los problemas actuales con los que se cuenta.

La mayoría de casos detectados son por duplicidad en el registro y pagos indebidos, lo cual podría causar una contingencia o incluso no poder recuperar el monto.

El presente diagnóstico integral se hizo derivado de los estudios que se presentan en los anexos siendo estos los siguientes:

- Estudio de la organización,
- Estudio de sistemas y procedimientos, y
- Estudio de personal

## **1.2 Planteamiento del problema**

La mayor problemática encontrada en el departamento de cuentas por pagar es que no existe un flujo de aprobación adecuado que permita realizar los registros y los pagos de manera oportuna, por lo que es necesario realizar un flujograma adecuado que provea a los integrantes del departamento identificar cual es el rol de cada persona que tiene relación con todo el proceso, desde el momento de la realización de la orden de compra, hasta el final cuando se efectúa el pago al proveedor.

Así mismo existe la debilidad al no contar con un organigrama que permita identificar los rangos jerárquicos, situación que ha provocado confusión en la toma de decisiones y solución de problemas.

Derivado a lo anterior y con la información recabada a lo largo de la evaluación integral se determinó que el problema principal es el Departamento de cuentas por pagar en su ineficiencia en la gestión de proveedores locales.

¿Cómo lograr una gestión correcta en los proveedores locales?

### **1.3 Justificación**

La importancia de realizar esta investigación, se derivó de los problemas detectados en la recopilación de información que evidenció el mal manejo de la documentación y los pagos duplicados realizados a los proveedores, lo que produce un impacto negativo en la liquidez de la empresa, así como malestar en las relaciones comerciales con los proveedores, ya que sería necesario solicitar la devolución del pago en exceso realizado por el personal de tesorería en base a la información proporcionada por el departamento de cuentas por pagar lo que provocaría realizar trabajo innecesario, esto se podría evitar si realizarán los registros desde el inicio de manera correcta y oportuna.

Se hace necesario realizar reuniones previas con los departamentos involucrados, iniciando con el de distribución y logística, cuentas por pagar y tesorería, con el fin de unir esfuerzos y trabajar hacia la misma meta, que es el registro oportuno de la factura y el pago correcto al proveedor con el fin de evitar invertir tiempo en la corrección de información.

Lo anterior beneficia a la empresa, ya que impactara positivamente en erogaciones innecesarias de alimentos y pago de servicio de taxi y debido a esta deficiencia encontrada existe la necesidad de que los integrantes del departamento de cuentas por pagar deban laborar en un 75% del mes a altas horas de la noche para corregir estos problemas.

### **1.4 Pregunta de investigación**

¿Qué acciones hay que realizar para efficientar y corregir el funcionamiento del departamento de cuentas por pagar de la empresa Comercializadora de Tecnología, S.A. en la gestión de proveedores locales?

### **1.5 Objetivos**

#### **1.5.1 General**

Alcanzar una adecuada gestión en los proveedores locales.

## 1.5.2 Específicos

- Desarrollar un manejo adecuado de los movimientos de los proveedores locales,
- Determinar los saldos reales de los proveedores al final de cada periodo,
- Resolver el problema de pagos duplicados, y
- Depurar el catalogo de proveedores.

## 1.6 Alcances y límites de la investigación

### 1.6.1 Alcance

De acuerdo a la autorización brindada por la empresa, el estudio se limitará al departamento de cuentas por pagar.

### 1.6.2 Límites

El tiempo en el que se obtuvo la información fue bastante limitado debido a que los encargados de proporcionarla no estuvieron disponibles en su totalidad, lo que obligó a tener que programar citas para la obtención información.

## 1.7 Marco Teórico

### 1.7.1 Aspectos legales y fiscales

#### 1.7.1.1 Código de Comercio

Según esta disposición legal, en su artículo 2, son comerciantes quienes ejercen con fines de lucro, actividades mercantiles, dentro de las cuáles se puede mencionar la intermediación en circulación de bienes y a la prestación de servicios, por lo que las cadenas de supermercados están sujetas a los preceptos establecidos en el mismo.

#### 1.7.1.2 Código de Trabajo

El Código de Trabajo regula los derechos y obligaciones en la relación patrono-trabajador, y es aplicable en las empresas mercantiles derivado de que en las empresas mismas, la mano de obra representa un elemento del gasto operativo.

### 1.7.1.3 Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA

Este impuesto es generado, entre otros actos, por: la venta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos y las importaciones, y los contribuyentes afectados, deben pagar un 12% sobre la base imponible, el cual deberá estar incluido en el precio de venta.

### 1.7.1.4 Ley del Impuesto Sobre la Renta –ISR

El Impuesto Sobre la Renta –ISR-, es el impuesto que grava todas las rentas obtenidas en el país por personas individuales o jurídicas, por lo que las ganancias obtenidas por las empresas mercantiles se encuentran sujetas al mismo.

## 1.7.2 Conceptos relacionados a proveedores locales

### 1.7.2.1 Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar son deudas contraídas por la empresa al comprar mercancías a crédito, esta cuenta está amparada generalmente por una factura, la cual debe ser cancelada generalmente en un lapso de un año.

Las cuentas por pagar surgen por operaciones de compra de bienes materiales (inventarios), servicios recibidos, gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso.

Si son pagaderas a menor de doce meses se registran como cuentas por pagar a corto plazo y si su vencimiento es a más de doce meses, en cuentas por pagar a largo plazo.

Es preciso analizar estos pasivos por cada proveedor y en cada uno de éstos por cada documento de origen (fecha, número del documento e importe) y por cada pago efectuado. Las cuentas por pagar a largo plazo al finalizar cada período económico, deben reclasificarse a corto plazo (las exigibles el año próximo).

Se puede mencionar algunas cuentas por pagar como son:

- Dividendos,

- Proveedores locales y del exterior,
- Documentos por pagar,
- Impuestos por pagar, y
- Otros

El registro de los documentos y cuentas por pagar se hacen al destinar una cuenta de mayor para cada uno de los conceptos que integran los documentos y cuentas por pagar. Los conceptos más usuales son como siguen:

- Documentos por pagar a bancos,
- Documentos por pagar a proveedores,
- Porción de la deuda a largo plazo con vencimiento a un año,
- Cuentas por pagar a proveedores locales y del exterior,
- Cuentas por pagar – varios,
- Anticipo de clientes,
- Compañías afiliadas, y
- Dividendos por pagar.

### 1.7.3 Sistema de pagos

Se define el conjunto de instrumentos o medios, instituciones, procedimientos y sistemas de comunicación y de información que se establecen para organizar la ejecución de los pagos entre las personas jurídicas y naturales, derivadas de la compra-venta de mercancías y servicios y para realizar mediante diversas formas las transferencias de los correspondientes recursos financieros entre las partes interesadas.

El mismo afecta sensiblemente la eficiencia de la política monetaria establecida o que se pretenda establecer, por lo que sus modificaciones, prácticas y conceptos deben estar identificados con los objetivos a corto y mediano plazo de dicha política.

#### 1.7.4 Formas y documentos aplicables a proveedores locales

##### 1.7.4.1 Requisición

Una orden de compra es un documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertas mercaderías. En él se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, el precio, las condiciones de pago y otros datos importantes para la operación comercial.

##### 1.7.4.2 Reportes de recepción

Un informe que se elabora al recibir los artículos adquiridos, detallando las clases y cantidades recibidas de proveedores.

##### 1.7.4.3 Facturas de proveedores

Es la forma que indica los artículos y servicios adquiridos, y los términos de pago

##### 1.7.4.4 Notas de crédito

Es la forma que se utiliza para detallar artículos devueltos a los proveedores, por alguna causa.

##### 1.7.4.5 Solicitud de impresión de chequera

Documento por medio del cual se solicita a los bancos donde se poseen depositados los fondos monetarios, la impresión de chequeras.

##### 1.7.4.6 Cheques

Orden formal que se le da al banco de pagar al beneficiario del cheque la cantidad señalada a la vista.

#### 1.7.5 Resumen diario de cuentas por pagar

Informe total de facturas cambiarias o cuentas por pagar procesadas durante el día

## 1.7.6 Áreas vulnerables en los proveedores locales

### 1.7.6.1 Área de facturas

Las facturas son documentos comerciales, que consisten en el comprobante de compra, emitidas por operaciones realizadas con consumidores, con la finalidad de formar parte del costo para efectos tributarios. Estos documentos respaldan los gastos y costos en los que incurren las entidades, para con proveedores, acreedores, y otros.

Bajo dicho concepto pueden darse algunos mecanismos de vulnerabilidad, como colusión y alteración, inflando precios de las adquisiciones con el objeto de obtener reembolsos excesivos de efectivo, si se trata de fondo de caja chica, o actuando en combinación con los representantes de los proveedores, aceptando facturas de valores superiores a los de las operaciones reales, para recibir los empleados de la empresa participación del valor pagado en exceso; también puede ocurrir la interceptación o desviación de bienes, especialmente en la ejecución de proyectos de construcciones. Las facturas ya canceladas pueden sustraerse, presentarse nuevamente y efectuar su pago, apropiándose el perpetrador del documento, del importe de estos desembolsos.

### 1.7.6.2 Área de órdenes de compra

Las órdenes de compra, consisten en formas comerciales, en las cuales, el departamento de compras, realizan por escrito, la solicitud de las mercaderías, materia prima, papelería, útiles, enseres y servicios, a proveedores y acreedores.

Al igual que en las facturas, estos documentos, pueden ser vulnerables, mediante mecanismos de colusión con el representante del proveedor, alterando el documento, para solicitar mercaderías adicionales a las autorizadas, para su posterior apropiación, si es que el sistema de control interno lo permite, o para posteriormente devolverlas, con el objeto de aprovechar comisiones ilegales.

### 1.7.7 Concepto de control interno según -COSO-

El control es una actividad que ejercen los miembros de una entidad, orientados al cumplimiento de los objetivos tanto cuantitativos como cualitativos. Este mecanismo es un proceso técnico de seguimiento informal donde se evalúan factores culturales, organizativos, humanos y grupales.

Los controles son todas aquellas medidas concebidas para fomentar la consecución de los objetivos acordados.

#### 1.7.7.1 Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno deben lograr:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
- Idoneidad y eficiencia del recurso humano.

#### 1.7.7.2 Elementos del control interno

- Reconocimiento de la necesidad de una efectiva segregación de funciones (operación, registro y custodia).
- Fijación de líneas de responsabilidad y delegación de autoridad apropiadas.

La operatividad del sistema de control interno no depende exclusivamente del diseño apropiado del plan de organización, políticas y procedimientos, sino también de la selección de empleados con habilidad y experiencia y capaces de poder ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la administración.

Los elementos a considerar en el control del personal son:

### 1.7.7.3 Entrenamiento continuo

Cuanto mejores sean los programas de capacitación, más apto será el personal. Esto permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado y reducirá la ineficiencia y el desperdicio.

### 1.7.7.4 Eficiencia

Después de la capacitación, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés de la administración por medir y alentar la eficiencia

### 1.7.7.5 Segregación de funciones en las cuentas por pagar

La Segregación de Funciones es uno de los temas más comprometidos al momento de encarar una revisión de control interno.

Para poder realmente ponderar este impacto, es necesario tener en consideración que al hablar de la Segregación de Funciones muchas veces se consideran dos conceptos, relacionados entre sí, pero no similares:

- **Accesos críticos:** al realizar un análisis de este tipo, se consideran determinadas actividades, que, por su importancia o impacto (operativo y/o financiero), justifican que se encuentren restringidas y asignadas a un número reducido de usuarios con conocimientos del proceso en el cual estas actividades impactan.

Por lo tanto, los accesos críticos son un aspecto importante cuando consideramos el esquema de segregación de funciones de una compañía, para evitar errores (intencionales o no) cuyo impacto igualmente puede ser contable u operativo.

**Segregación de Funciones:** el concepto se refiere al análisis de determinadas actividades que deben encontrarse separadas de otras, dado el riesgo que implica que una misma persona las concentre.

El principio básico al momento de definir este esquema es que las actividades relacionadas con un ciclo en particular deberían encontrarse asignadas a la mayor cantidad de personas posibles, de tal forma que ninguna pudiera ejecutar el ciclo completo ni la mayoría de las actividades asociadas a ese proceso.

Por ejemplo, suponiendo que hay que encarar el análisis y diseño de segregación de funciones para el ciclo de Compras/Cuentas a Pagar, habría que definir las siguientes actividades:

- Generación de la Orden de Compra,
- Aprobación de la Orden de Compra,
- Recepción de los Bienes Servicios,
- Recepción de las Facturas de los Proveedores, y
- Aprobación de las Facturas de los Proveedores.

Bajo un esquema estricto de segregación de funciones todas estas actividades deberían encontrarse asignadas a usuarios distintos, de tal forma de impedir cualquier tipo de acción que redunde en un error para la compañía.

### 1.7.8 Proveedor

Es una persona o empresa que abastece con existencias de artículos o prestación de servicios los cuales serán transformados o satisficieran una necesidad.

### 1.7.9 Conceptos aplicables en base a Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF- para Pequeñas y medianas empresas -Pymes-

#### 1.7.9.1 Conceptos y principios generales

##### 1.7.9.1.1 Pasivos

Una característica esencial de un pasivo es que la entidad tiene una obligación presente de actuar de una forma determinada. La obligación puede ser una obligación legal o una obligación implícita. Una obligación legal es exigible legalmente como consecuencia de la ejecución de un

contrato vinculante o de una norma legal. Una obligación implícita es aquella que se deriva de las actuaciones de la entidad, cuando:

- a) debido a un patrón establecido de comportamiento en el pasado, a políticas de la entidad que son de dominio público o a una declaración actual suficientemente específica, la entidad haya puesto de manifiesto ante terceros que está dispuesta a aceptar cierto tipo de responsabilidades; y
- b) como consecuencia de lo anterior, la entidad haya creado una expectativa válida, ante aquellos terceros con los que debe cumplir sus compromisos o responsabilidades.

La cancelación de una obligación presente implica habitualmente el pago de efectivo, la transferencia de otros activos, la prestación de servicios, la sustitución de esa obligación por otra o la conversión de la obligación en patrimonio. Una obligación puede cancelarse también por otros medios, tales como la renuncia o la pérdida de los derechos por parte del acreedor.

#### 1.7.9.1.2 Gastos

La definición de gastos incluye tanto las pérdidas como los gastos que surgen en las actividades ordinarias de la entidad.

- a) Los gastos que surgen de la actividad ordinaria incluyen, por ejemplo, el costo de las ventas, los salarios y la depreciación. Usualmente, toman la forma de una salida o disminución del valor de los activos, tales como efectivo y equivalentes al efectivo, inventarios o propiedades, planta y equipo.

#### 1.7.9.1.3 Base contable de acumulación (o devengo)

Una entidad elaborará sus estados financieros, excepto en lo relacionado con la información sobre flujos de efectivo, utilizando la base contable de acumulación (o devengo). De acuerdo con la base contable de acumulación (o devengo), las partidas se reconocerán como activos, pasivos, patrimonio, ingresos o gastos cuando satisfagan las definiciones y los criterios de reconocimiento para esas partidas.

## 1.7.9.2 Reconocimiento en los Estados Financieros

### 1.7.9.2.1 Pasivos

Una entidad reconocerá un pasivo en el estado de situación financiera cuando

- a) la entidad tiene una obligación al final del periodo sobre el que se informa como resultado de un suceso pasado;
- b) es probable que se requerirá a la entidad en la liquidación, la transferencia de recursos que incorporen beneficios económicos; y
- c) el importe de la liquidación puede medirse de forma fiable.

### 1.7.9.2.2 Gastos

El reconocimiento de los gastos procede directamente del reconocimiento y la medición de activos y pasivos. Una entidad reconocerá gastos en el estado del resultado integral (o en el estado de resultados, si se presenta) cuando haya surgido un decremento en los beneficios económicos futuros, relacionado con un decremento de un activo o incremento en un pasivo que pueda medirse con fiabilidad.

## 1.7.9.3 Estado de Situación Financiera

### 1.7.9.3.1 Pasivos Corrientes

Una entidad clasificará un pasivo como corriente cuando:

- a) espera liquidarlo en el transcurso del ciclo normal de operación de la entidad;
- b) mantiene el pasivo principalmente con el propósito de negociar;
- c) el pasivo debe liquidarse dentro de los doce meses siguientes a la fecha sobre la que se informa; o
- d) la entidad no tiene un derecho incondicional para aplazar la cancelación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha sobre la que se informa.

Una entidad clasificará todos los demás pasivos como no corrientes.

Entre los pasivos no corrientes se pueden mencionar los siguientes:

Préstamos a largo plazo,

Bonos,

Hipotecas, y

Pasivos diferidos.

### 1.7.10 Sistema -ERP-

*Enterprise Resource Planning* es un sistema de planificación denominado -ERP-, surgió de la necesidad de englobar todos los datos referentes a la totalidad de la cadena de producción de las empresas, con el fin de brindar información confiable en tiempo real.

Mediante los sistemas -ERP- se realiza el seguimiento de las diversas áreas de una compañía, desde la fabricación de un producto, pasando por la logística, la distribución, el control de stock, la contabilidad de la organización y demás.

Se trata básicamente de un software desarrollado para el manejo eficaz de la información de las empresas, que permite tomar decisiones acertadas en los momentos oportunos, gracias a la veracidad de los datos que se manejan mediante el -ERP-.

Gracias a la utilización de -ERP-, todos los departamentos de una organización logran estar comunicados e integrados, con el fin de mejorar la productividad de la empresa, ya que al disponer de información concreta en tiempo real se hacen posible las tomas de decisiones inteligentes. La característica fundamental de este reside en que contiene diferentes partes, cada una de ellas destinada a las diversas áreas de la empresa, y las integra en un sólo programa para compilar la información que puede ser utilizada a la vez por cualquiera de los sectores que componen una organización.

Por ello, uno de los objetivos más importantes de los sistemas -ERP- será lograr alcanzar la mayor optimización de todos los procesos propios de una compañía.

## **Capítulo 2**

### **2. Metodología**

#### **2.1 Tipos de investigación**

Se utilizó la investigación descriptiva, debido a que se adapta de una mejor manera a lo realizado en la recopilación de datos y documentos por medio de entrevistas cuestionarios para obtener información más clara y objetiva respecto a temas fiscales, financieros y de auditoría del departamento de cuentas por pagar.

#### **2.2 Sujetos de la investigación**

Para efectos del análisis los sujetos de investigación fueron los siguientes:

- Contralor,
- Coordinador del departamento de cuentas por pagar,
- Auxiliares de contabilidad, y
- Coordinador del departamento de tesorería.

#### **2.3 Instrumentos**

Se aplicaron técnicas que ayudaron a recopilar información de manera sencilla y objetiva para cumplir con los objetivos que se propusieron, siendo las siguientes:

##### **2.3.1 Entrevistas**

Realizadas al contralor y coordinador del departamento de cuentas por pagar con el objeto de determinar las formas de operación actuales.

##### **2.3.2 Cuestionarios**

Se aplicaron a los auxiliares de contabilidad, que son los encargados de operar las facturas, también al coordinador de tesorería por la relación que existe entre estos departamentos para realizar los pagos a los proveedores.

### 2.3.3 Análisis de reportes generados por el sistema

Los reportes generados por el sistema fueron revisados con el coordinador y los auxiliares de contabilidad del departamento de cuentas por pagar con el objetivo de entender la información que genera el sistema.

### 2.3.4 Observación

Como parte fundamental para la obtención de información y entender la forma de operar de los integrantes del departamento de cuentas por pagar fue necesaria e importante la observación cuando se realizaron las entrevistas al personal.

### 2.3.5 Pruebas documentales

Estas fueron realizadas con base a los documentos físicos proporcionados por el coordinador y auxiliares, fue de gran ayuda, debido a que se logró identificar puntos débiles en la operatoria, gestión y revisión en el departamento de cuentas por pagar.

## 2.4 Diseño de la investigación

- Desarrollo de un cuestionario
- Recopilación de datos producto del cuestionario,
- Tabulación de la información recopilada,
- Analizar los resultados obtenidos,
- Presentación de resultados, y
- Desarrollar las propuestas para la solución de la problemática.

## 2.5 Aporte esperado

### 2.5.1 A la empresa

Una herramienta que pueda servir como medio de solución de problemas y ayude a cumplir los objetivos propuestos por el departamento de cuentas por pagar en periodos futuros, para que brinde un buen servicio tanto al usuario interno como a los proveedores que son los principales clientes.

### 2.5.2 A la Universidad

Un trabajo de investigación que sirva como medio de consulta a profesionales de las ciencias económicas, con el fin de poder entender cómo funciona un departamento de cuentas por pagar en una empresa que presta servicios de tecnología y venta de tiempo de aire.

### 2.5.3 Al país

Un instrumento de consulta para personas interesadas en el tema y que les sirva de directriz para llevar una adecuada gestión en sus proveedores locales.

## Capítulo 3

### 3. Resultados y análisis de la investigación

#### 3.1 Resultados de la investigación

En de este capítulo se detallan los resultados del trabajo de campo realizado, con el fin de presentar las deficiencias encontradas a lo largo de la investigación, la cual cubrió las áreas siguientes:

- Financiera,
- Fiscal, y
- Auditoría.

Dicha revisión se realizó en el departamento de cuentas por pagar en los proveedores locales.

A través de la revisión, se estableció como se encuentra organizado actualmente el departamento de cuentas por pagar, se definieron los rangos jerárquicos y como están distribuidas las responsabilidades, con el objeto de cumplir los lineamientos establecidos en el control interno de la empresa.

Dentro de las debilidades principales se encontró que el control interno de la empresa no es lo suficientemente efectivo, debido a que los integrantes del departamento lo desconocen o no prestan la debida atención y por consecuencia los resultados obtenidos en las pruebas mostraron varios errores los que pudieron ser detectados y corregidos en su momento.

#### 3.2 Área contable - financiera

Se verificó los estados financieros proporcionados por la administración al 31 de Diciembre de 2012 los cuales incluía: Estado de Situación y Estado de Resultados esto con el fin de determinar que los saldos de las cuentas por pagar estuvieran clasificados de manera correcta y a su vez obtener por medio de la aplicación de índices financieros un panorama de la situación de la empresa. A continuación se presenta el Estado de situación y Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2012 el cual fue sujeto de revisión

## Cuadro No. 4 Estado de Situación

Comercializadora de Tecnología, S.A.  
Estado de Situación al 31 de Diciembre 2012

Cifras expresadas en Quetzales

<u>ACTIVOS</u>		%
<b>Corriente</b>	<b>2,826,500</b>	<b>48.23%</b>
Efectivo	80,435	1.37%
Cuentas por Cobrar (Neto)	775,644	13.23%
Inventarios	25,115	0.43%
Compañías Relacionadas	1,813,180	30.94%
Otros Activos Corrientes	132,126	2.25%
<b>No Corriente</b>	<b>3,034,351</b>	<b>51.77%</b>
Propiedad Planta y Equipo (Neto)	3,022,280	51.57%
Inversiones	10,302	0.18%
Otros Activos No Corrientes	1,769	0.03%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>5,860,851</b>	<b>100%</b>
 <u>PASIVO Y CAPITAL</u>		
<b>CAPITAL</b>	<b>1,901,413</b>	<b>32.44%</b>
Capital Pagado	18,750	0.32%
Reserva Legal	673,163	11.49%
Utilidades Retenidas	(0)	
Utilidad del Periodo	1,209,500	20.64%
<b>Pasivo</b>		
<b>Corto Plazo</b>	<b>1,959,413</b>	<b>33.43%</b>
Cuentas por Pagar	998,558	17.04%
Compañías Relacionadas P	541,818	9.24%
Prestamos Bancarios Corto Plazo	419,037	7.15%
<b>Largo plazo</b>	<b>2,000,025</b>	<b>34.13%</b>
Cuentas por Pagar Largo Plazo	135,336	2.31%
Prestamos Bancarios Largo Plazo	1,864,689	31.82%
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>	<b>5,860,851</b>	<b>100%</b>

Fuente: Proporcionada por la Administración.

## Cuadro No. 5 Estado de Resultados

**Comercializadora de Tecnología, S.A.**  
**Estado de Resultados**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2012**  
**Cifas expresadas en Quetzales**

<b>INGRESOS</b>	<b>4,524,994</b>	<b>100%</b>
Ingresos	4,330,181	
Ingresos Intercompañía	194,812	
<b>COSTOS DIRECTOS</b>	<b>936,582</b>	<b>21%</b>
Costos Directos	656,632	15%
Costos Intercompañía	279,950	6%
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>3,588,412</b>	
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>	<b>2,043,382</b>	<b>45%</b>
Ventas y Marketing	576,773	13%
Costos de Personal	24,104	1%
Gastos Administrativos	661,814	15%
Gastos Intercompañía	106,390	2%
Depreciacion y Amortizacion	674,303	15%
<b>INGRESOS/GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>113,804</b>	<b>3%</b>
Otros Ingresos	6,442	0%
Otros Gastos	120,246	3%
<b>UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>1,431,226</b>	
Impuestos	221,726	<b>5%</b>
<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>	<b>1,209,500</b>	<b>27%</b>

Fuente: Proporcionada por la Administración.

### 3.2.1 Análisis de Estados Financieros 2012

Se aplicaron razones financieras con base a los estados financieros proporcionados por el contador general correspondiente al periodo 2012, lo cual permite conocer la situación financiera de la empresa, derivado del análisis se lograron obtener los siguientes resultados:

#### Razón Circulante

<u>Activos Corrientes</u>	<u>Q2,826,500.00</u>	1.4425
Pasivos Corrientes	Q1,959,413.00	

Esta razón muestra la capacidad que la empresa tiene para responder con las obligaciones de corto plazo, el objetivo es conocer si pueden cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Con base a los resultados obtenidos muestra que la capacidad que tiene la empresa para poder cubrir los pasivos y sus obligaciones a corto plazo versus sus activos corrientes es positiva con una razón de **1.4425** lo cual demuestra que la empresa en la actualidad si tiene la capacidad para poder pagar sus obligaciones en caso que existiera algún problema sustancial que pusiera en peligro sus operaciones.

#### Prueba del Acido

<u>Activo Corriente - Inventarios</u>	<u>Q2,801,385.45</u>	1.4297
Pasivo Corriente	Q1,959,412.89	

Esta razón muestra la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo con activos líquidos.

En base al análisis la empresa cuenta con una razón de **1.4297** por consiguiente se puede determinar que la empresa se encuentra saludable respecto a que si puede solventar sus obligaciones en un corto plazo.

#### Razón de Solidez

<u>Activo Total</u>	<u>Q5,860,850.69</u>	1.4802
Pasivo Total	Q3,959,437.83	

Esta razón muestra la capacidad que tiene el activo para poder cubrir sus pasivos representados en unidades monetarias (Quetzales).

Para esta prueba el resultado fue de **1.4802** lo cual representa la capacidad de pago que dispone en activos de cada quetzal que debe, por lo cual si dispone de suficiente solidez para cubrir sus obligaciones esto en el caso que tuviera que liquidar sus pasivos.

#### De inversión de activos no corrientes

<u>Capital Contable</u>	<u>Q1,901,412.86</u>	0.6266
Activo No Corriente	Q3,034,350.55	

Con esta razón se puede obtener el capital invertido en activos fijos, el resultado en esta prueba es de 0.6266 y esto indica que no se ha utilizado mucho capital de los accionistas en inversiones de activos.

#### Margen Neto de Utilidades

<u>Utilidad Neta</u>	<u>Q1,209,499.81</u>	0.2673
Ingresos Netos	Q4,524,993.62	

Mide la rentabilidad de la empresa en relación con las ventas o ingresos totales menos los costos y gastos del periodo.

Para esta prueba el resultado fue **0.2673** lo cual indica que el margen de ganancia que la empresa está obteniendo actualmente es bajo por lo cual deberá realizar una revisión a los costos y gastos que está incurriendo en el periodo a modo de maximizar y efficientizar sus ganancias.

#### Rendimiento de Capital

<u>Utilidad Neta</u>	<u>Q1,209,499.81</u>	0.6361
Capital Contable	Q1,901,412.86	

Esta razón muestra cuanto se puede obtener por cada quetzal invertido para este caso el resultado fue de **0.6361** lo cual indica que el rendimiento es bajo con el fin de mejorar el rendimiento para el siguiente periodo se deberá disminuir los gastos y maximizar los recursos disponibles.

### Razón de Pago Inmediato

<u>Activo Disponible</u>	<u>Q80,435.00</u>	0.0410
Pasivo a Corto Plazo	Q1,959,412.89	

Esta razón lo que indica es la posibilidad que tiene la empresa de cubrir las deudas a corto plazo de inmediato ya que considera únicamente activos que representan efectivo y no se necesita de su conversión.

Para este caso se obtuvo una razón de 0.0410 lo cual indica que en el momento de requerirse realizar pagos a corto plazo no se tiene la disponibilidad de efectivo o equivalentes de efectivo para cumplir con las obligaciones requeridas.

### Rotación de cuentas por pagar

<u>Compras Netas al Crédito</u>	<u>Q655,486.46</u>	0.7457
Cuentas por Pagar a Proveedores	Q879,019.86	

La rotación de cuentas por pagar indica el número de veces que circulan las cuentas por pagar a proveedores en relación a las compras netas a crédito, durante un periodo determinado, para estos análisis se obtuvo una rotación de **0.7457** lo cual es una rotación baja provocando que la empresa se atrase en sus pagos y con esto corre el riesgo de perder sus créditos con los proveedores.

A continuación se presenta la integración de las cuentas por pagar con base a la presentación del Estado de Situación al 31 de diciembre de 2012

### Cuadro No. 6 Integración cuentas por pagar

Comercializadora de Tecnología, S.A.  
Integración cuentas por pagar al 31 de Diciembre 2012

Nombre de la Cuenta	Monto
Cuentas por Pagar Operadores	26,453
Proveedores Locales	879,020
Intereses	11,875
Retenciones por Pagar	23,739
Debito Fiscal	51,421
Suscriptores	339
Distribuidores	31
Otros Pasivos Corrientes	5,679
<b>Total Cuentas por Pagar</b>	<b>998,558</b>

**ES** Saldo en Estado de Situación

**A** Antigüedad de Saldos

Fuente: Elaboración propia

#### 3.2.2 Hallazgo No. 1 antigüedad de saldos

Con base a la información proporcionada por el departamento de cuentas por pagar se determinó la antigüedad de saldos al 31 de diciembre de 2012 la cual muestra saldos de 90 días que representan un 17.08 % por un monto de Q. 150,163 y saldos en un rango de 120 días o más los cuales se denominaron pago inmediato, estos representan el 9.60 % por un monto de Q. 84,413 del saldo de proveedores.

Derivado de las revisiones en la antigüedad de saldos se determinó la existencia de cuentas por pagar con atrasos hacia los proveedores lo cual ha incidido en malestar por parte de ellos al requerir el pago de sus facturas y cuestionando la razón del atraso.

Este atraso además de afectar las relaciones con los proveedores muestra que no existe una correcta gestión en los pagos realizados por parte de tesorería y falta de comunicación entre los departamentos involucrados y responsables que son: cuentas por pagar, tesorería y control interno.

A su vez una deficiencia encontrada en relación a la mala gestión en la antigüedad de saldos es que por no realizar los pagos oportunamente pueden suspender la prestación de servicios.

A continuación se presenta la antigüedad de saldos de proveedores locales al 31 de diciembre de 2012.

## Cuadro No. 7 Antigüedad de saldos

**Comercializadora de Tecnología, S.A.**  
**Antigüedad de Saldos**  
**al 31 de Diciembre del 2012**

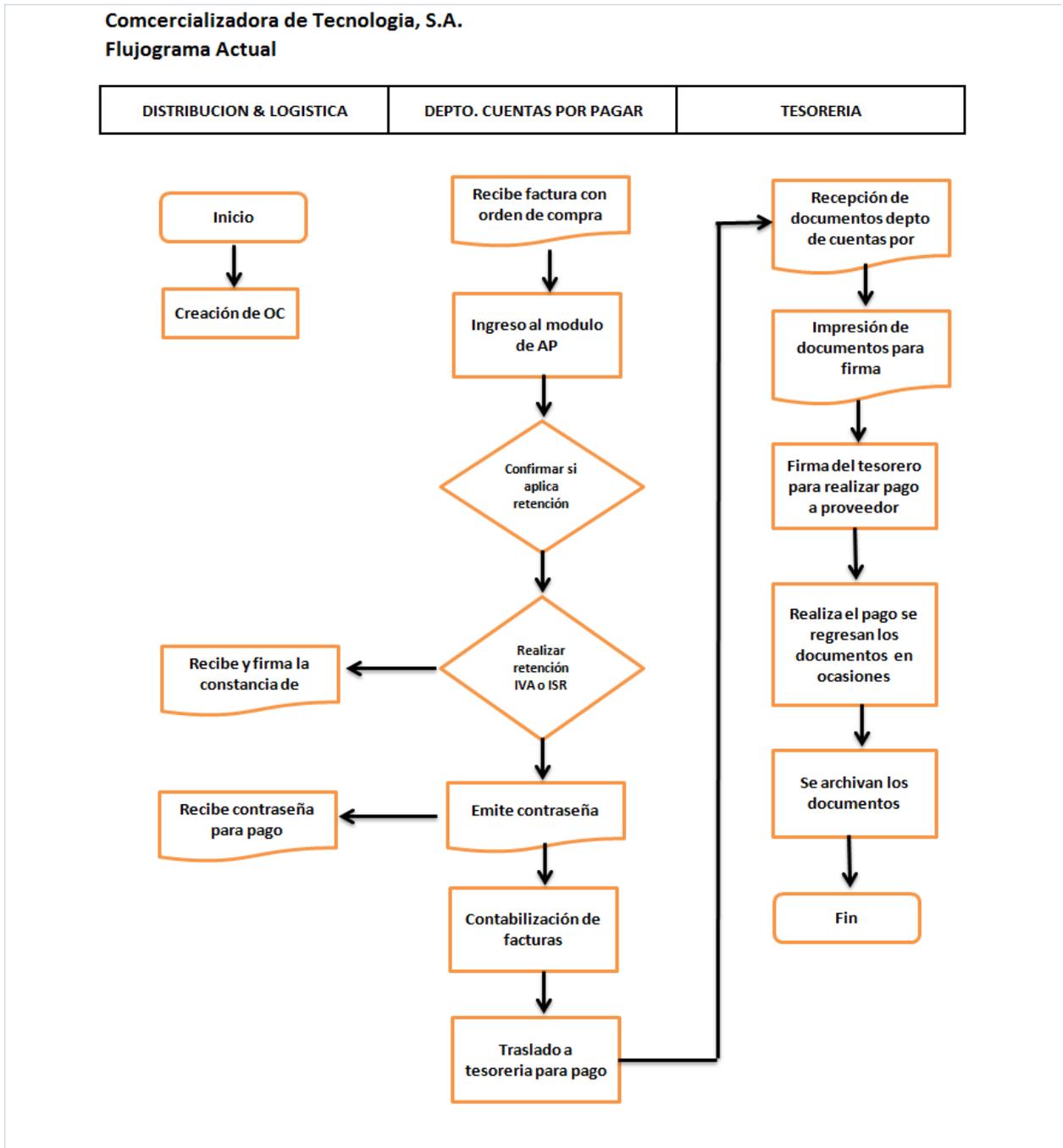
Hecho Por	Juan Carlos Larios
Fecha	Junio 2012

Proveedor	Codigo	Corriente	60 dias	90 dias	120 dias	Pago Inm.	Total
TELGUA	1104	189,557				65	189,622
DESANLUCAS, S.A.	37	90,843					90,843
ASISTENCIA GLOBAL DE GUATEMALA, S A	189	29,366	54,205			148	83,720
INVALIDO - CREACION, S.A.	258			66,135	-428		65,707
INNOVAPRINT, S.A.	365	19,060		11,955	28,022		59,037
A.J. INGENIEROS DE GUATEMALA, S.A.	153	25,555	27,400				52,955
CREACION, S.A.	1173		38,449	14,003			52,452
CORPORACION MONT-CEL, S A	843	31,136					31,136
PRENSA LIBRE, S.A.	798	2,698	2,987	11,292	11,422		28,400
REDMOND SOFTWARE CORP.	644	24,436					24,436
GUATETICKETS, S.A.	302	14,688				466	15,154
DIARIOS MODERNOS, S.A.	44	6,937				8,207	15,143
SERVICIOS DE PUBLICIDAD Y MERCADEO S.A.	904		6,973	7,323			14,296
TRANSPORTE, EMPAQUE Y ALMACENAJE	1107	1,338	5,426	6,293			13,058
COMPAÑIA PROMOTORA DE SERVICIOS, S. A.	129	4,705	964	6,734			12,403
UNIVERSAL DE TECNOLOGIA DE ALTO NIVEL	984		11,973			367	12,340
CABLENET, S.A.	52		5,431			5,542	10,973
CALANS DE GUATEMALA, S.A.	53	228	5,677	4,996			10,901
EMPRESA ELECTRICA DE GUATEMALA	324	9,245	729	-498		1,165	10,641
SORAYDA MARIBEL LOPEZ CONTRERAS	889	6,476	2,602			612	9,691
COLOCATION TECHNOLOGIES, S.A.	107			8,486			8,486
LOGISTICA Y SERVICIOS DE DISTRIBUCION	279	2,565		2,737		3,143	8,445
NORCONTROL GUATEMALA, S A	723	961		1,054		6,137	8,151
XKTO, S.A.	566	2,476	2,648			2,603	7,728
FOX INTERNATIONAL CHANNELS GUATEMALA	452	2,222				4,827	7,049
ANALISIS Y DISEÑOS, S A	177		2,355	4,052		414	6,822
COMERCIAL SAN LUIS	115		5,706				5,706
CESAR FERNANDEZ	1460			4,639			4,639
INVALIDO - LENA MAGALY YANTUCHE OSORIO	583					4,570	4,570
COMPAÑIA CONSTRUCTORA Y DE SERVICIOS	121	1,066	3,455				4,521
V&M PRINTING, S.A.	912	257	1,407			1,196	2,860
GRAFICAS MOVILES , S.A.	475					2,821	2,821
IMAGEN VISIBLE	328				2,696		2,696
MULTIMEDIA SOLUTIONS CORP.	703	240		964			1,203
TVN, S.A.	980					418	418
<b>TOTAL</b>		<b>466,056</b>	<b>178,388</b>	<b>150,163</b>	<b>42,178</b>	<b>42,235</b>	<b>879,020</b> Σ
		^	^	^	^	^	^
	%	53.02%	20.29%	17.08%	4.80%	4.80%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

A continuación se presenta el Flujograma de Comercializadora de Tecnología, S.A.

### Cuadro No. 8 Flujograma actual ciclo de factura



Fuente: Proporcionada por la Administración.

Con base a la revisión realizada a las facturas que son operadas en el Departamento de Cuentas por Pagar se logró determinar el incumplimiento y desconocimiento del flujograma actual del ciclo que debe llegar cada factura que es operada.

El resultado de esta revisión determinó los siguientes hallazgos

### 3.2.3 Hallazgo No. 2 registro de facturas duplicadas

Se encontró que existe una deficiencia en el registro de las facturas que son grabadas en el sistema contable y esto se debe a la inexistencia de un control y supervisión adecuada al momento de procesar los documentos ya que los mismos pueden ser proporcionados por el coordinador del departamento de cuentas por pagar y en algunas ocasiones son proporcionadas directamente por el contador general detectándose una falta de comunicación entre estos dos rangos jerárquicos.

Se determinó que existen facturas duplicadas grabadas en el sistema por un mismo proveedor y que corresponden al mismo mes, entre los errores más comunes que se detectaron están los siguientes:

- Falta de comunicación entre el Coordinador y el Contador General,
- Distracciones de los auxiliares por utilización de teléfonos en horarios laborales, y
- Falta de concentración en horarios laborales.

Otro problema que se detectó derivado de la duplicidad de facturas fue que en algunos casos las facturas eran grabadas nuevamente pero con montos diferentes lo cual provoca que el riesgo sea aun mayor en base a que estos documentos no fueron identificados por los filtros encargados de revisión y validación previo a ser trasladada la información al modulo de contabilidad.

Derivado del análisis, observación y revisión que se realizó a continuación se presentan los documentos identificados por proveedor y que fueron grabados duplicados en el sistema.

## Cuadro No. 9 Facturas duplicadas

Comercializadora de Tecnología, S.A.  
Facturas Duplicadas  
al 31 de Diciembre del 2012

Hecho Por	Juan Carlos Larios
Fecha	Junio 2013
P/T	1/2

Ref.	No. Doc	Fecha Factura	04-12	06-12	07-12	08-12	09-12	10-12	11-12	12-12	Total general
<b>A.J. INGENIEROS DE GUATEMALA, S.A.</b>											
A	80	02/12/2012								-4,141.49	-4,141.49
	80	03/12/2012								4,076.39	4,076.39
	80.	02/12/2012								-4,074.93	-4,074.93
B	NC 182	02/11/2012							98.30		98.30
	NC182	08/11/2012							98.30		98.30
<b>Total A.J. INGENIEROS DE GUATEMALA, S.A.</b>									<b>196.60</b>	<b>-4,140.03</b>	<b>-3,943.43</b> Σ
<b>ASISTENCIA GLOBAL DE GUATEMALA, S A</b>											
C	02931	12/11/2012							-240.68		-240.68
	120000002931	11/12/2012								-240.68	-240.68
	2931	12/11/2012							-240.68		-240.68
D	120000000238	15/12/2012								-1.13	-1.13
	238	13/11/2012							-110.18		-110.18
<b>Total ASISTENCIA GLOBAL DE GUATEMALA, S A</b>									<b>-591.54</b>	<b>-241.81</b>	<b>-833.35</b> Σ
<b>CESAR FERNANDEZ</b>											
E	..FC 7657	23/10/2012						-1,154.04			-1,154.04
	FC 7657	12/10/2012						147.32			147.32
<b>Total CESAR FERNANDEZ</b>									<b>-1,006.71</b>	<b>ϕ</b>	<b>-1,006.71</b> Σ
<b>COMPAÑIA CONSTRUCTORA Y DE SERVICIOS</b>											
F	363	28/11/2012							-365.33		-365.33
	363	28/11/2012							22.54		22.54
	363	28/12/2012								-371.30	-371.30
G	364	28/11/2012							-1,206.00		-1,206.00
	364	28/11/2012							-1,206.00		-1,206.00
H	365	28/11/2012							-294.33		-294.33
	365	28/11/2012							-280.98		-280.98
<b>Total COMPAÑIA CONSTRUCTORA Y DE SERVICIOS</b>									<b>-3,330.09</b>	<b>-371.30</b>	<b>-3,701.39</b> Σ
<b>DESANLUCAS, S.A.</b>											
I	38054	26/12/2012								-13,581.65	-13,581.65
	38054	28/12/2012								13,292.30	13,292.30
J	38056	22/12/2012								-13,811.16	-13,811.16
	38056	28/12/2012								13,516.92	13,516.92
K	38059	31/12/2012								-19,938.44	-19,938.44
	38059	28/12/2012								-20,338.15	-20,338.15
<b>Total DESANLUCAS, S.A.</b>									<b>ϕ</b>	<b>-40,860.18</b>	<b>-40,860.18</b> Σ
<b>DIARIOS MODERNOS, S.A.</b>											
L	77763	26/08/2012				-63.93					-63.93
	77763	31/08/2012				0.25					0.25
	77763	31/12/2012								-64.19	-64.19
M	77797,77694,7	26/08/2012				-630.51					-630.51
	77797,77694,7	29/08/2012				-75.29					-75.29
	77797-77694-7	02/08/2012				-708.31					-708.31
	77797-77694-7	31/08/2012				5.21					5.21
<b>Total DIARIOS MODERNOS, S.A.</b>									<b>-1,472.58</b>	<b>-64.19</b>	<b>-1,536.77</b> Σ
<b>GRAFICAS MOVILES , S.A.</b>											
N	001137	03/06/2012		269.22							269.22
	001137	07/06/2012		-476.45							-476.45
<b>Total GRAFICAS MOVILES , S.A.</b>									<b>-207.23</b>	<b>ϕ</b>	<b>-207.23</b> Σ
<b>GUATETICKETS, S.A.</b>											
Ñ	5925	22/09/2012						-2,304.56			-2,304.56
	5925	22/09/2012						1,840.30			1,840.30
	5925	22/12/2012								-4,182.51	-4,182.51
<b>Total GUATETICKETS, S.A.</b>									<b>-464.26</b>	<b>-4,182.51</b>	<b>-4,646.77</b> Σ

Fuente: Elaboración propia.

**Comercializadora de Tecnología, S.A.**  
**Facturas Duplicadas**  
**al 31 de Diciembre del 2012**

Hecho Por	Juan Carlos Larios
Fecha	Junio 2013
P/T	2/2

IMAGEN VISIBLE					
O	5217	22/09/2012		-138.06	-138.06
	5217	22/09/2012		-138.06	-138.06
	Total IMAGEN VISIBLE			-276.12	ϕ -276.12 Σ
INVALIDO - CREACION, S.A.					
P	17159	25/10/2012		-31.08	-31.08
	17159	15/10/2012		30.58	30.58
Q	17158	22/10/2012		105.02	105.02
	17158	25/10/2012		-220.55	-220.55
	17158	17/10/2012		114.14	114.14
	17158	20/10/2012		-0.46	-0.46
R	17160	22/10/2012		4,818.23	4,818.23
	17160	25/10/2012		-11,719.34	-11,719.34
	17160	30/10/2012		-6,927.72	-6,927.72
	17260	25/10/2012		109.01	109.01
	17260	29/10/2012		-251.11	-251.11
	Total INVALIDO - CREACION, S.A.			-13,973.28	ϕ -13,973.28 Σ
MULTIMEDIA SOLUTIONS CORP.					
S	1262	08/10/2012		-239.91	-239.91
	1262	08/10/2012		-243.82	-243.82
	Total MULTIMEDIA SOLUTIONS CORP.			-483.73	ϕ -483.73 Σ
SERVICIOS DE PUBLICIDAD Y MERCADEO S.A.					
T	33657	22/11/2012		103.49	103.49
	33657	28/11/2012		-454.34	-454.34
	33657	29/11/2012		-354.79	-354.79
U	33659	22/11/2012		-43.23	-43.23
	33659	28/11/2012		-5.26	-5.26
	33659	29/11/2012		-49.28	-49.28
V	33669	07/11/2012		-389.68	-389.68
	33669	30/10/2012	383.44		383.44
	33669	22/11/2012		259.51	259.51
	33669	28/11/2012		-644.63	-644.63
W	33731	22/11/2012		2,079.60	2,079.60
	33731	28/11/2012		-5,475.41	-5,475.41
	33731	30/10/2012		-3,359.61	-3,359.61
	Total SERVICIOS DE PUBLICIDAD Y MERCADEO S.A.			-2,976.17	-4,974.02 ϕ -7,950.19 Σ
TVN, S.A.					
X	11616	31/07/2012		-24.88	-24.88
	11616	30/04/2012	-24.48		-24.48
	Total TVN, S.A.			-24.48	-24.88 ϕ -49.36 Σ
V&M PRINTING, S.A.					
Y	4029	30/04/2012	-155.70		-155.70
	4029	30/04/2012	-155.70		-155.70
	Total V&M PRINTING, S.A.			-311.41	ϕ -311.41 Σ

Fuente: Elaboración propia

Para un mejor entendimiento de los problemas detectados en la revisión de facturas duplicadas a continuación se presenta un resumen

## Cuadro No. 10 Resumen problemas detectados

### Comercializadora de Tecnología, S.A. Resumen problemas detectados al 31 de Diciembre del 2012

Ref.	Problema detectado
<b>A</b>	No. de documento con espacio y con punto
<b>B</b>	No. de documento con espacio
<b>C</b>	No. de documento mismo proveedor diferente criterio de ingreso
<b>D</b>	No. de documento mismo proveedor diferente criterio de ingreso
<b>E</b>	No. de documento ingresado con puntos previo a numeración
<b>F</b>	No. de documento con espacio e ingresado con diferentes fechas
<b>G</b>	No. de documento con espacio
<b>H</b>	No. de documento con espacio
<b>I</b>	No. de documento con espacio
<b>J</b>	No. de documento con espacio
<b>K</b>	No. de documento con punto previo a numeración
<b>L</b>	No. de documento con espacio e ingresado con diferentes fechas
<b>M</b>	No. de documento ingresado con guión y coma
<b>N</b>	No. de documento con espacio
<b>Ñ</b>	No. de documento con espacio e ingresado con diferentes fechas
<b>O</b>	No. de documento con espacio
<b>P</b>	No. de documento con espacio
<b>Q</b>	No. de documento con espacio e ingresado con diferentes fechas
<b>R</b>	No. de documento con espacio e ingresado con diferentes fechas
<b>S</b>	No. de documento con espacio
<b>T</b>	No. de documento con espacio e ingresado con diferentes fechas
<b>U</b>	No. de documento con espacio e ingresado con diferentes fechas
<b>V</b>	No. de documento con espacio, punto e ingresado con diferentes fechas
<b>W</b>	No. de documento con espacio, punto e ingresado con diferentes fechas
<b>X</b>	No. de documento con espacio
<b>Y</b>	No. de documento con espacio

Fuente: Elaboración propia

### 3.2.4 Hallazgo No. 3 pago de facturas duplicadas

Al revisar las facturas, se detectó la existencia de pagos duplicados, lo cual influyó en su momento, en la liquidez de la empresa. En algunos casos esta situación fue informada por el proveedor debido a que dichas facturas con anterioridad se las habían pagado.

Se confirmó con el departamento de tesorería cual era la justificación que se estuvieran pagando facturas más de una vez y como conclusión se determinó que de igual forma que en la duplicidad de las facturas no existe una adecuada comunicación entre el departamento de cuentas por pagar y el departamento de tesorería, ya actualmente no se cuenta con un responsable que lleve el control de que documentos han sido trasladados a tesorería y quien es la persona que firma de recibido.

A continuación se presenta el detalle de las facturas duplicadas derivado de la revisión que se realizó.

### Cuadro No. 11 Pago de facturas duplicadas

Comercializadora de Tecnología, S.A.		Revisión de pagos		Hecho Por		Juan Carlos Larios	
				Fecha		Junio 2013	
				P/T		1/2	
Ref.	Codigo	Proveedor	No. Factura	Fecha Factura	Monto	Fecha Cheque	Cheque No.
<b>A</b>	189	ASISTENCIA GLOBAL DE GUATEMALA, S A	02931	11/12/2012	-240.68	04/01/2013	04191
	189	ASISTENCIA GLOBAL DE GUATEMALA, S A	2931	11/12/2012	-240.68	09/01/2013	04244
	<b>Total</b>				<b>-481.36</b>		
					<b>Σ</b>		
<b>B</b>	121	COMPAÑIA CONSTRUCTORA Y DE SERVICIOS	364	28/11/2012	-1,206.00	04/01/2013	55
	121	COMPAÑIA CONSTRUCTORA Y DE SERVICIOS	364	28/11/2012	-1,206.00	12/02/2013	116
	<b>Total</b>				<b>-2,412.00</b>		
					<b>Σ</b>		
<b>C</b>	37	DESANLUCAS, S.A.	38059	31/12/2012	-19,938.44	16/01/2013	69
	37	DESANLUCAS, S.A.	38059	31/12/2012	-20,338.15	08/02/2013	104
	<b>Total</b>				<b>-40,276.59</b>		
					<b>Σ</b>		
<b>D</b>	302	GUATETICKETS, S.A.	5925	22/09/2012	-2,304.56	04/01/2013	04121
	302	GUATETICKETS, S.A.	5925	22/09/2012	-2,342.21	09/01/2013	04206
	<b>Total</b>				<b>-4,646.77</b>		
					<b>Σ</b>		
<b>E</b>	258	INVALIDO - CREACION, S.A.	17160	22/10/2012	-6,901.11	07/01/2013	04186
	258	INVALIDO - CREACION, S.A.	17160	22/10/2012	-6,927.72	14/01/2013	04239
	<b>Total</b>				<b>-13,828.83</b>		
					<b>Σ</b>		

Comercializadora de Tecnología, S.A.  
Revisión de pagos

Nombre	Juan Carlos Larios
Fecha	Junio 2012
P/T	2/2

Ref.	Codigo	Proveedor	No. Factura	Fecha Factura	Monto	Fecha Cheque	Cheque No.
<b>F</b>	904	SERVICIOS DE PUBLICIDAD Y MERCADEO S.A.	33669	22/11/2012	-389.68	03/01/2013	46
	904	SERVICIOS DE PUBLICIDAD Y MERCADEO S.A.	.33669	22/11/2012	-385.12	14/01/2013	65
	904	SERVICIOS DE PUBLICIDAD Y MERCADEO S.A.	.33731	22/11/2012	-3,395.81	03/01/2013	48
	904	SERVICIOS DE PUBLICIDAD Y MERCADEO S.A.	33731	22/11/2012	-3,359.61	31/01/2013	86
		<b>Total</b>			<b>-7,530.22</b>	⊖	
					<b>Σ</b>		
<b>G</b>	912	V&M PRINTING, S.A.	4029	30/04/2012	-155.70	02/01/2013	04176
	912	V&M PRINTING, S.A.	4029	30/04/2012	-155.70	04/01/2013	04188
		<b>Total</b>			<b>-311.41</b>	⊖	
					<b>Σ</b>		

Fuente: Elaboración propia

A continuación se describen los problemas detectados en base a la revisión de los pagos aplicados a las facturas trasladadas al departamento de tesorería.

### Cuadro No. 12 Resumen problemas detectados

Comercializadora de Tecnología, S.A.  
Resumen problemas detectados  
al 31 de Diciembre del 2012

Ref.	Problema detectado
<b>A</b>	No. de documento con cero previo
<b>B</b>	No. de documento con espacio
<b>C</b>	No. de documento con punto
<b>D</b>	No. de documento con espacio
<b>E</b>	No. de documento con espacio
<b>F</b>	No. de documento con punto
<b>G</b>	No. de documento con espacio

Fuente: Elaboración propia

### 3.2.5 Facturas operadas con error

Como parte del análisis se realizó una revisión con el objeto de determinar el porcentaje de facturas grabadas en el departamento de cuentas por pagar y en qué proporción porcentual representan los documentos con error, el resultado de dicha revisión se presenta a continuación:

#### Cuadro No. 13 % Facturas operadas con error

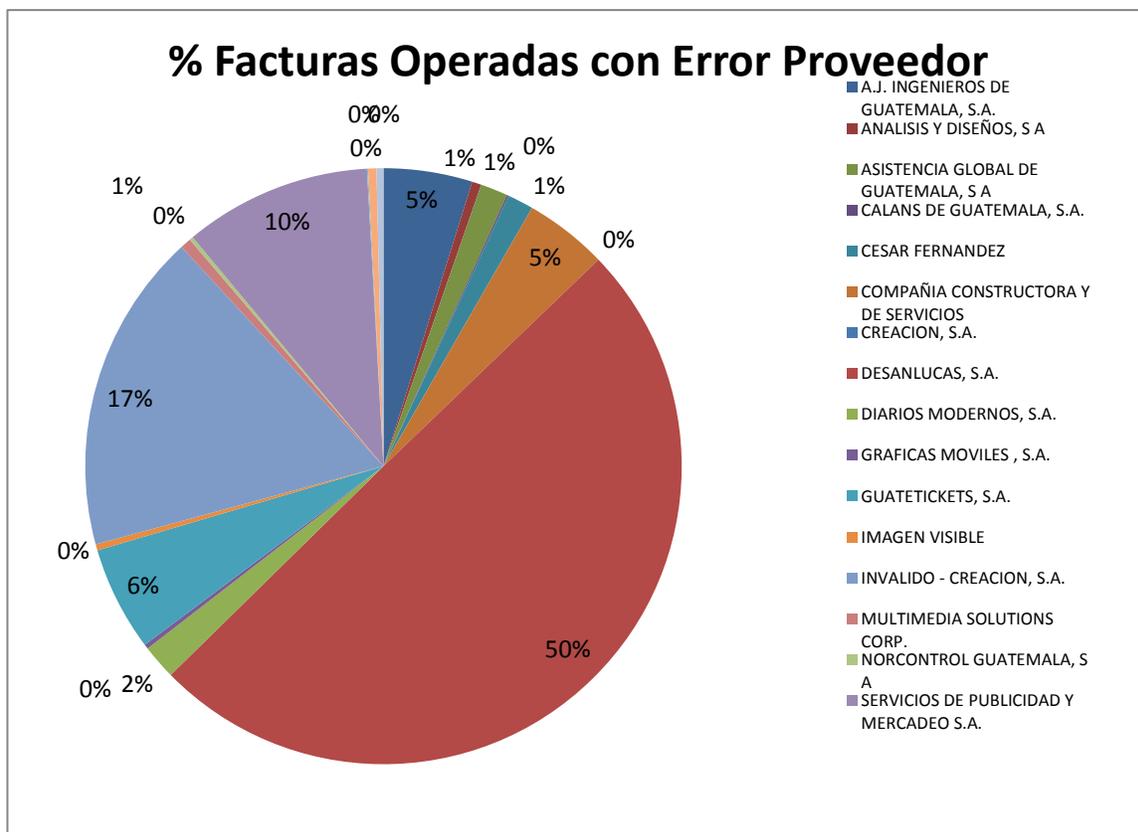
**Comercializadora de Tecnología, S.A.**  
**% de Facturas operadas con error**  
**Al 31 de diciembre de 2012**

Hecho Por	Juan Carlos Larios
Fecha	Junio 2013
P/T	<b>1</b>

Proveedor	%	Monto Total
A.J. INGENIEROS DE GUATEMALA, S.A.	4.81%	-3,943.43
ANALISIS Y DISEÑOS, S A	0.51%	-414.45
ASISTENCIA GLOBAL DE GUATEMALA, S A	1.48%	-1,215.23
CALANS DE GUATEMALA, S.A.	0.09%	-77.19
CESAR FERNANDEZ	1.41%	-1,154.04
COMPAÑIA CONSTRUCTORA Y DE SERVICIOS	4.51%	-3,701.39
CREACION, S.A.	0.00%	0.00
DESANLUCAS, S.A.	49.83%	-40,860.18
DIARIOS MODERNOS, S.A.	1.87%	-1,536.77
GRAFICAS MOVILES , S.A.	0.25%	-207.23
GUATETICKETS, S.A.	5.67%	-4,646.77
IMAGEN VISIBLE	0.34%	-276.12
INVALIDO - CREACION, S.A.	17.38%	-14,252.70
MULTIMEDIA SOLUTIONS CORP.	0.59%	-483.73
NORCONTROL GUATEMALA, S A	0.20%	-162.12
SERVICIOS DE PUBLICIDAD Y MERCADEO S.A.	10.17%	-8,335.32
TVN, S.A.	0.06%	-49.36
UNIVERSAL DE TECNOLOGIA DE ALTO NIVEL	0.45%	-366.67
V&M PRINTING, S.A.	0.38%	-311.41
Grand Total		<b>-81,994.08</b>

Fuente: Elaboración propia

El resultado obtenido presenta de una forma grafica:



En esta revisión se consideraron las facturas grabadas por el departamento de cuentas por pagar logrando detectar la existencia de documentos que fueron grabados con error, en su mayoría por duplicidad en la numeración. En el cuadro anterior se presenta el nombre del proveedor, el porcentaje que representa y los montos, con el objeto de materializar el impacto que tienen estos documentos.

### 3.2.6 Facturas operadas por proveedor

A fin de conocer el volumen de facturas que Comercializadora de Tecnología, S.A. opera, se consideró un mes, el resultado de esta revisión nos muestra lo siguiente:

#### Cuadro No. 14 Facturas operadas por proveedor

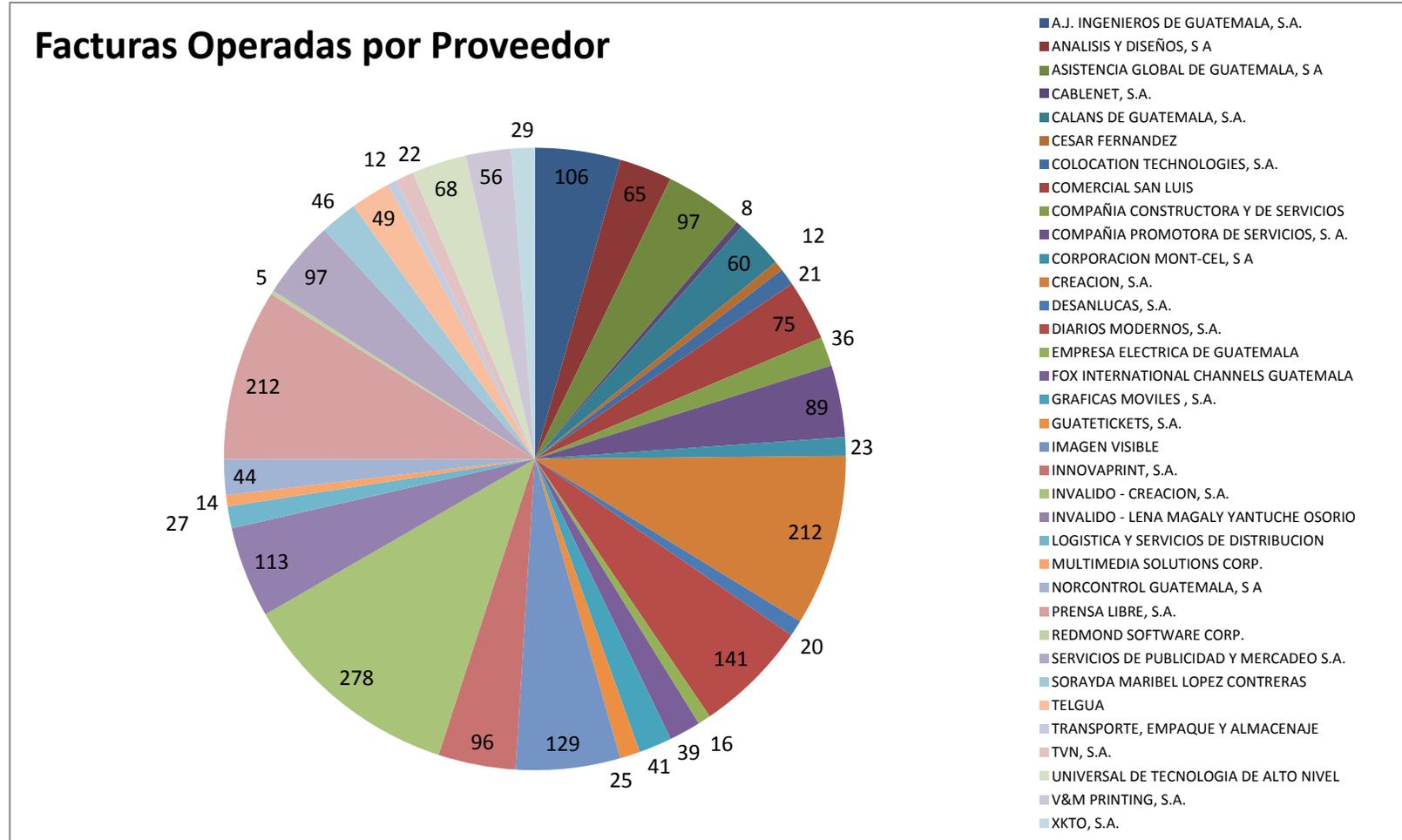
**Comercializadora de Tecnología, S.A.**  
**Cantidad de facturas operadas con error**  
**Al 31 de diciembre de 2012**

Hecho Por	Juan Carlos Larios
Fecha	Junio 2013
P/T	1

Proveedor	Cantidad
A.J. INGENIEROS DE GUATEMALA, S.A.	106
ANALISIS Y DISEÑOS, S A	65
ASISTENCIA GLOBAL DE GUATEMALA, S A	97
CABLENET, S.A.	8
CALANS DE GUATEMALA, S.A.	60
CESAR FERNANDEZ	12
COLOCATION TECHNOLOGIES, S.A.	21
COMERCIAL SAN LUIS	75
COMPAÑIA CONSTRUCTORA Y DE SERVICIOS	36
COMPAÑIA PROMOTORA DE SERVICIOS, S. A.	89
CORPORACION MONT-CEL, S A	23
CREACION, S.A.	212
DESANLUCAS, S.A.	20
DIARIOS MODERNOS, S.A.	141
EMPRESA ELECTRICA DE GUATEMALA	16
FOX INTERNATIONAL CHANNELS GUATEMALA	39
GRAFICAS MOVILES , S.A.	41
GUATETICKETS, S.A.	25
IMAGEN VISIBLE	129
INNOVAPRINT, S.A.	96
INVALIDO - CREACION, S.A.	278
INVALIDO - LENA MAGALY YANTUCHE OSORIO	113
LOGISTICA Y SERVICIOS DE DISTRIBUCION	27
MULTIMEDIA SOLUTIONS CORP.	14
NORCONTROL GUATEMALA, S A	44
PRENSA LIBRE, S.A.	212
REDMOND SOFTWARE CORP.	5
SERVICIOS DE PUBLICIDAD Y MERCADEO S.A.	97
SORAYDA MARIBEL LOPEZ CONTRERAS	46
TELGUA	49
TRANSPORTE, EMPAQUE Y ALMACENAJE	12
TVN, S.A.	22
UNIVERSAL DE TECNOLOGIA DE ALTO NIVEL	68
V&M PRINTING, S.A.	56
XKTO, S.A.	29
<b>Grand Total</b>	<b>2,383</b>

Fuente: Elaboración propia

El resultado obtenido se presenta gráficamente a continuación:



Fuente: Elaboración propia

El cuadro de facturas operadas por proveedor y la gráfica muestra con base a una revisión realizada en un mes específico, el número de facturas operadas en el departamento de cuentas por pagar correspondientes a proveedores locales, cabe mencionar que es una muestra realizada en un mes específico y no representa que todos los meses se operen la misma cantidad.

### **3.3 Área Fiscal**

Se revisaron las obligaciones tributarias que debe cumplir la empresa, con el fin de establecer si se están cumpliendo todos los aspectos a considerar en los proveedores locales, el resultado de dicha revisión muestra los puntos siguientes:

#### **3.3.1 Impuesto Sobre la Renta -ISR-**

La revisión de los proveedores locales en la empresa Comercializadora de Tecnología, S.A. corresponde al periodo 2012 por lo cual dicha revisión está basada en las leyes vigentes en ese periodo fiscal.

Con el objetivo de verificar que se estén cumpliendo las obligaciones tributarias en lo referente a los proveedores locales se solicitó a la Administración la constancia de actualización del Registro Tributario Unificado -RTU-, en el cual se logró determinar que se encontraba inscrita en el Régimen General según el Artículo 44 del Impuesto Sobre la Renta Decreto 26-92 esto aplica para el periodo 2012 el cual fue sujeto de investigación, se revisó también como afecta la actualización tributaria para el periodo 2013 y si la empresa está cumpliendo con base a lo dispuesto.

A continuación se presenta una comparación de la aplicación del ISR para los periodos 2012 y 2013

## Cuadro No. 15 Comparación Fiscal -ISR-

**Comercializadora de Tecnología, S.A.**  
**Comparación Fiscal ISR**

Ley	Régimen	Periodo	Decreto	Anterior	Actual	Presentación de Declaración
ISR	Régimen General	2012	26-92	5%		10 días hábiles siguiente mes.
ISR	Régimen Opcional Simplificado S/Ingresos	2013	10-2012		6%	10 días hábiles siguiente mes.

Fuente: elaboración propia

### 3.3.2 Retenciones de -ISR-

La empresa cumple sus obligaciones tributarias con base a lo establecido en la ley referente a las retenciones de -ISR- que debe de aplicar en cada caso en particular, para el presente trabajo el objeto de estudio fue el periodo 2012 a su vez dicha revisión abarco la aplicación de retenciones después de la reforma fiscal la cual aplica para el periodo 2013.

La base legal para la aplicación de las retenciones y la cual fue consultada con el objeto de determinar que se estuviera cumpliendo se encuentra en el artículo 44 Ley del Impuesto sobre la Renta en donde estipula la tasa impositiva a aplicar y fecha de presentación de la declaración jurada mensual.

Para una mejor comprensión a continuación se presenta una comparación en la aplicación de retenciones correspondiente a los periodos anteriormente mencionados.

## Cuadro No. 16 Aplicación de retenciones de ISR

**Comercializadora de Tecnología, S.A.**  
**Aplicación de retenciones de ISR**

Proveedor	Base Legal	Periodo	Monto	Tasa Impositiva
Normal	Artículo 44 Ley ISR	2012	Cualquier monto	5%
Normal	Artículo 173 Decreto 10-2012	2013	2,500.00 ó Mayores	6%

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.3 Ley del Impuesto al Valor Agregado

Se revisó como la empresa cumple con sus obligaciones tributarias en relación al Impuesto al Valor Agregado –IVA-, aplica con base a lo establecido en el Artículo 10 Tarifa única del Decreto 27-92 ley del impuesto al valor agregado en el que establece “Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley, pagaran el impuesto con una tarifa del doce por ciento (12%) sobre la base imponible”. La tarifa del impuesto en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios.

A continuación se presenta una comparación entre el periodo 2012 y 2013 y los efectos producidos por la actualización fiscal

### **Cuadro No. 17 Comparación Fiscal IVA**

#### **Comercializadora de Tecnología, S.A. Comparación Fiscal IVA**

<b>Ley</b>	<b>Régimen</b>	<b>Periodo</b>	<b>Decreto</b>	<b>Anterior</b>	<b>Actual</b>	<b>Declaración y Pago del Impuesto</b>
IVA	Régimen General	2012	27-92	12%		Mes calendario siguiente.
IVA	Régimen General	2013	04-2012		12%	Mes calendario siguiente.

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.4 Agente de retención de -IVA-

Se verificó como está calificada la empresa en materia de retenciones y debido al tamaño de la empresa y el volumen se le notificó que debe actuar como Agente de Retención, dicha notificación fue recibida por parte de la Administración Tributaria haciéndole de su conocimiento con base a lo establecido en el Artículo 5 Contribuyentes Especiales según el Decreto 20-2006.

Dicho impuesto es entregado a la Administración Tributaria en el plazo establecido en la ley dentro de los primeros quince días hábiles del mes inmediato siguiente, a aquel en el que se realice la retención.

### 3.3.5 Obligaciones agente de retención

Como la empresa Comercializadora de Tecnología S.A. se encuentra calificada como agente de retención de -IVA-, a continuación se mencionan las obligaciones que debe cumplir:

- Efectuar las retenciones establecidas en la ley, cuando deban actuar como agentes de retención.
- Enterar la totalidad del impuesto retenido y presentar ante la Administración Tributaria, dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes inmediato siguiente, a aquel en el que se realice la retención, una declaración jurada como agente retenedor que contenga el Número de Identificación Tributaria, nombre, denominación o razón social del proveedor de bienes o servicios, el porcentaje de retención y valor retenido y la fecha de cada retención realizada. La referida declaración deberá ser presentada mensualmente aún y cuando no hubiere efectuado retención alguna durante el mes que declara.
- Llevar en la contabilidad un registro auxiliar con el detalle completo de las retenciones efectuadas.
- Entregar la constancia de retención prenumerada y autorizada por cada operación sujeta a retención del Impuesto al Valor Agregado, o de forma consolidada cuando el proveedor haya realizado más de una transacción con el agente de retención durante el mismo mes calendario, a excepción de lo establecido en el artículo 3 de esta ley, la cual podrá ser entregada de forma mensual. Dicho documento deberá contener el nombre, razón o denominación social y Número de Identificación Tributaria del contribuyente que soportó la retención, importe neto del bien o servicio adquirido, porcentaje de retención aplicado y monto del impuesto retenido y el número de la factura emitida o número de la transacción realizada.
- Estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

### 3.3.6 Código de Comercio

Se verificó que la compañía cumple con lo establecido en el artículo 368 del código de comercio en donde indica cuales son los libros obligatorios con lo que se debe cumplir:

- Inventario,
- De primera entrada o diario,<sup>2</sup>
- Mayor centralizador, y
- De estados financieros.

Estos libros se encuentran autorizados en el Registro Mercantil y habilitados por la Administración Tributaria, cabe mencionar que los mismos son llevados en forma electrónica.

### 3.3.6 Hallazgo No. 1 actualización tributaria

Derivado de las revisiones en las obligaciones tributarias que afectan a Comercializadora de Tecnología, S.A y análisis realizado al departamento de cuentas por pagar se detectó algunas deficiencias respecto al conocimiento de las leyes después de la actualización tributaria debido a que existía cierto desconocimiento de los integrantes de cómo era necesario proceder en determinados casos, por lo cual se cree conveniente realizar una capacitación de actualización tributaria para que estas dudas puedan ser resueltas y evitar que se cometan errores que tengan consecuencias fiscales.

## 3.4 Área de Auditoría

Para la revisión en el departamento de cuentas por pagar respecto a los aspectos de Auditoría, se realizaron pruebas, procedimientos y un cuestionario de control interno el cual los integrantes del departamento contestaron.

El objetivo fue verificar la eficiencia del control interno así como la razonabilidad de las cifras de los proveedores incluidas dentro de los estados financieros proporcionados por la administración y así poder dar sugerencias y recomendaciones en sus puntos débiles y mitigar las deficiencias encontradas.

A continuación se detalla el trabajo realizado en el departamento de cuentas por pagar en materia de Auditoría.

### 3.4.1 Procedimientos de Auditoría realizados

- Se obtuvo un listado de los proveedores y un reporte de los saldos registrados en el estado de situación al 31 de diciembre de 2012.
- Se evaluó la clasificación y presentación de los proveedores en el balance de situación.
- Se comprobó que los saldos de las retenciones que la empresa debía enterar a la administración tributaria efectivamente fueran pagados el mes siguiente de realizarse entre estas podemos mencionar:
  - Retenciones de ISR por pagar,
  - Retenciones de IVA por pagar.
- Se comprobó que la administración tiene un calendario para la recepción de facturas de proveedores.
- Se revisó que no existe un sello para identificar quien recibe y en qué fecha la documentación para ser procesada por el departamento de cuentas por pagar.
- Las firmas para la realización de pagos son mancomunadas las cuales son firmadas por el tesorero y el contralor.
- Se revisó que los saldos de los proveedores sean de naturaleza acreedora.
- Se verificaron los saldos más importantes de los proveedores al 31 de diciembre de 2012.
- Se verificó con base a una muestra que las facturas registradas en el módulo de cuentas por pagar tuvieran la siguiente documentación de soporte:
  1. Orden de compra
  2. Firma de autorizado
  3. Que sea del mes la factura
  4. Que se haya realizado la retención en caso que aplique.

### 3.4.2 Hallazgos derivados de los procedimientos aplicados

- Dentro del listado de proveedores se identificó la existencia de proveedores duplicados con la misma información de soporte pero con diferente código asignado.
- El calendario de recepción de facturas algunas veces no se cumple debido a que se detectó que se reciben facturas fuera de la fecha estipulada como máxima de recepción.
- En la revisión de las facturas se detectó que algunas son grabadas en el sistema con una copia lo cual ha producido la duplicidad de documentos.
- Cuando la documentación para pago a los proveedores es trasladada a tesorería no existe un sello de recibido, lo que ha provocado que se pierda la documentación generando atrasos en los pagos.

## Capítulo 4

### 4 Propuesta de solución

#### 4.1 Antecedentes

La solución o mejora a los problemas detectados en la empresa Comercializadora de Tecnología, S.A. el cual consiste en una deficiencia en la gestión del registro de facturas de proveedores locales y la duplicidad de pagos, tiene como objeto llevar un mejor control de las facturas que son registradas en el sistema contable, a fin de evitar que estas sean grabada más de una vez y a su vez el departamento de tesorería no realice pagos duplicados de estas facturas.

Con esto se logrará obtener información oportuna y veraz con el fin de evitar posibles contingencias fiscales y erogaciones innecesarias al momento de realizar pagos a los proveedores de forma duplicada, por lo cual ya no será necesario recuperar o compensar los saldos a futuro.

Dentro de la propuesta se tiene considerado la promoción laboral de un integrante del departamento de cuentas por pagar al cual se denominará “Supervisor”. Esta persona tendrá la función de validar la información grabada por los auxiliares contables a fin de tener un filtro previo a ser contabilizada por el coordinador de cuentas por pagar y minimizar esta deficiencia encontrada.

##### 4.1.1 Objetivos

###### 4.1.1.1 General

Proporcionar a la empresa Comercializadora de Tecnología, S.A. instrumentos útiles para el fortalecimiento de los controles internos existentes, por medio de mejoras en los procedimientos.

###### 4.1.1.2 Específicos

- Lograr el registro oportuno y veraz de las facturas de proveedores locales por parte de los auxiliares contables.

- Capacitar al personal de cuentas por pagar en temas fiscales con base a una actualización tributaria.
- Evitar la duplicidad de facturas de los proveedores.
- Evitar recibir información por terceros y canalizarlo por los medios idóneos.

#### 4.1.3 Flujoograma propuesto

En la actualidad el departamento de cuentas por pagar tiene un flujoograma para el proceso, desde la orden de compra hasta el final, que es el pago al proveedor. Al analizarlo se detectaron ciertas deficiencias, algunas por razones de desconocimiento de las áreas involucradas y otras por falta de responsabilidad de las personas que manejan la información.

La función primordial del flujoograma propuesto, es que los integrantes del departamento tengan una directriz y que entiendan cual es el flujo que debe pasar una factura y la responsabilidad de cada integrante a lo largo del ciclo. Se tomó como base el que ya existía, se adicionaron los pasos que se consideraron necesarios para mejorar el control de la información y así lograr tener un responsable al momento del traslado de la información al departamento de tesorería y evitar que la documentación sea perdida.

La responsabilidad de velar, que lo contenido en el flujoograma se cumpla, será el coordinador de cuentas por pagar, quien validará que exista el sello de recibido cuando la información sea trasladada al departamento de tesorería.

A continuación se presenta de forma descriptiva las actividades contenidas en el flujoograma

<b>Empresa Comercializadora de Tecnología, S.A.</b>	<b>Ciclo de una factura de proveedores locales</b>	<b>Hecho por: Juan Carlos Larios</b>
<b>Versión No. 1</b>	<b>Vigencia a partir del 01 de Septiembre de 2013</b>	<b>Fecha: 23 de julio de 2013</b>

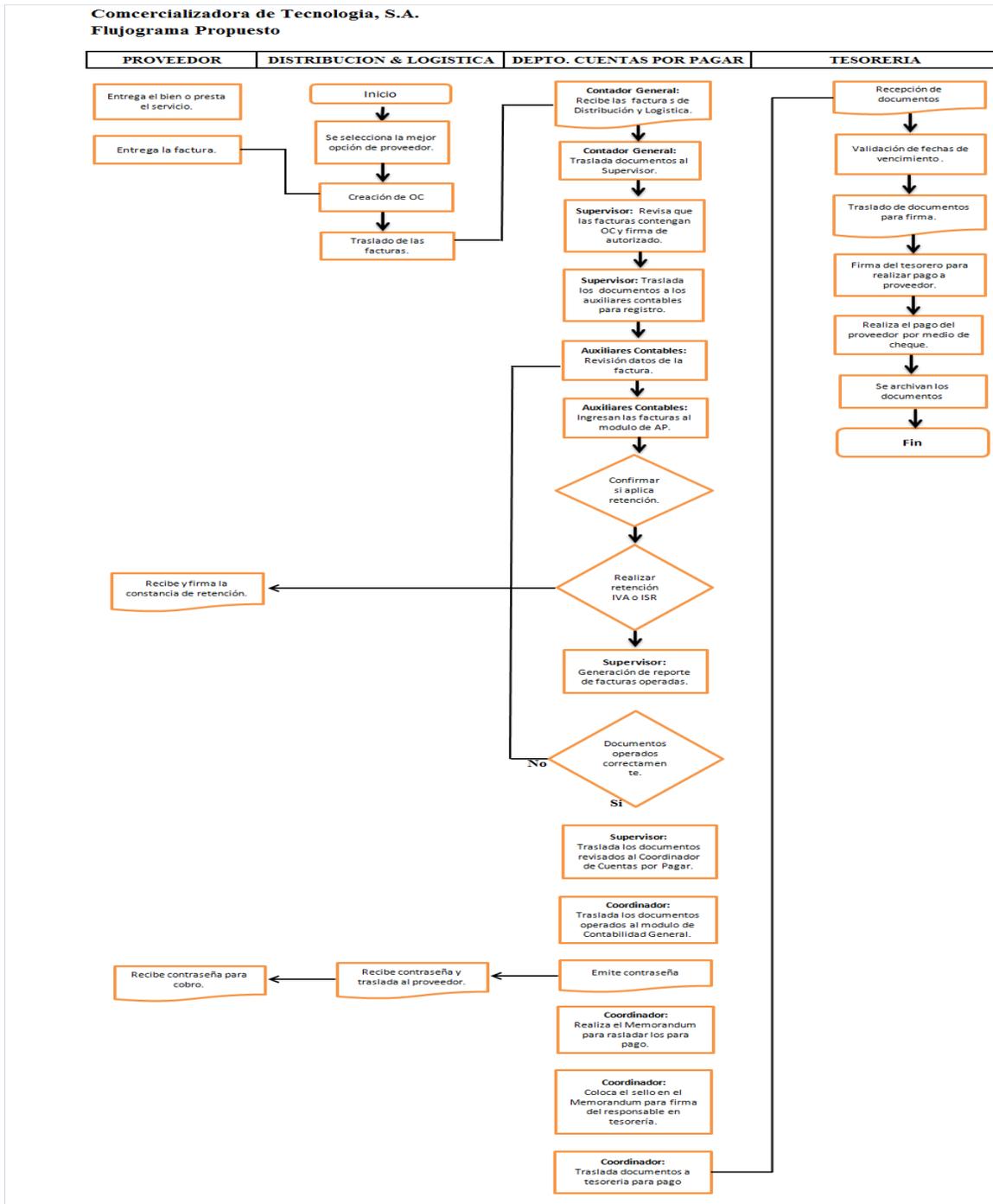
<b>Departamento responsable</b>	<b>Descripción del procedimiento</b>
<b>Proveedor</b>	Es la empresa o persona elegida para prestar el servicio o la venta de un bien que servirá para satisfacer una necesidad dentro de la empresa.
<b>Proveedor</b>	Una vez prestado el servicio o realizada la venta del bien el proveedor emite su factura para ser trasladada al departamento de Distribución y Logística.
<b>Distribución y logística</b>	Este departamento es el encargado de evaluar que proveedor se elegirá para la compra del bien o servicio. Entre los aspectos que debe considerar están los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio</li> <li>• Calidad del bien o servicio</li> <li>• Tiempo de entrega</li> </ul> Una vez elegido el proveedor que más convenga con base a las cotizaciones realizadas previamente, proceden a crear la orden de compra.
<b>Distribución y logística</b>	Cuando se obtiene el bien o servicio y el proveedor emite su factura se adjunta la orden de compra y es trasladada al departamento de cuentas por pagar.
<b>Departamento de cuentas por pagar (Contador General)</b>	Recibe las facturas provenientes del departamento de Distribución y Logística.
<b>Departamento de cuentas por pagar (Contador General)</b>	Traslada los documentos al Supervisor para revisión y validación.
<b>Departamento de cuentas por pagar (Supervisor)</b>	Revisa que todos los documentos recibidos contengan orden de compra y que los mismos tengan firma de autorización.
<b>Departamento de cuentas por pagar (Supervisor)</b>	Traslada los documentos a los auxiliares contables para que revisen los datos de la factura y sean operadas en el modulo de cuentas por pagar.
<b>Departamento de cuentas por pagar (auxiliar contable)</b>	El auxiliar contable revisa que los datos de la factura sean validos entre esta revisión se pueden mencionar los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de la factura</li> <li>• No. de NIT del proveedor</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar el régimen del proveedor</li> <li>• Monto de la factura</li> <li>• Código del proveedor</li> <li>• Firma de autorización en la factura</li> </ul>
<b>Departamento de cuentas por pagar (auxiliar contable)</b>	Una vez revisada la información anterior se procede a registrar la factura en el modulo de cuentas por pagar.
<b>Departamento de cuentas por pagar (auxiliar contable)</b>	Al momento de ingresar la factura en el modulo de cuentas por pagar, como filtro y programación del sistema se selecciona la opción del tipo de retención que se debe aplicar al proveedor en caso que aplique.
<b>Departamento de cuentas por pagar (Supervisor)</b>	Una vez los documentos han sido operados el supervisor al día siguiente procede a generar el reporte de facturas operadas con el objeto de validar los documentos físicos vs reporte.
<b>Departamento de cuentas por pagar (Supervisor)</b>	Si existiera alguna inconsistencia en algún documento se procede a regresar los documentos al auxiliar contable para la corrección. Si los documentos se encuentran registrados de manera correcta se trasladan los documentos al Coordinador.
<b>Departamento de cuentas por pagar (coordinador )</b>	Es el encargado de recibir la información previamente revisada por el supervisor, una vez la información ha pasado el filtro de revisión se procede a trasladar al modulo de contabilidad los documentos operados en el modulo de cuentas por pagar.
<b>Departamento de cuentas por pagar (Coordinador )</b>	Una vez los documentos han sido trasladados al modulo de contabilidad general se emite la contraseña que será entregada al departamento de Distribución y Logística y a su vez al proveedor.
<b>Departamento de cuentas por pagar (coordinador )</b>	Una vez operadas y contabilizadas las facturas se genera un reporte con los documentos que serán trasladados a tesorería, para esto es necesario sacar una copia de la factura original y realizar un memorándum que contenga los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha del memo</li> <li>• A quien va dirigida</li> <li>• Código de proveedor</li> <li>• Nombre del proveedor</li> <li>• Monto de la factura</li> <li>• Fecha de la factura</li> <li>• Descripción del contenido de la factura</li> <li>• Firma del contador general</li> <li>• Firma del coordinador de cuentas por pagar</li> </ul>

<b>Departamento de cuentas por pagar (coordinador )</b>	El coordinador es el encargado de trasladar esta información al departamento de tesorería, el memorándum incluirá un sello para identificar quien fue el encargado de recepción de los documentos.
<b>Departamento de tesorería</b>	Recibe los documentos trasladados por el departamento de cuentas por pagar.
<b>Departamento de tesorería</b>	Validación de las fechas de vencimiento que tienen los proveedores en base a sus contratos.
<b>Departamento de tesorería</b>	Se trasladan las copias de las facturas.
<b>Departamento de tesorería</b>	El tesorero es el encargado de autorizar los documentos contenidos en el memorándum sean pagados a los proveedores por medio de cheque.
<b>Departamento de tesorería</b>	El pago es operado en el modulo de cuentas por pagar, se procede a generar un reporte en el sistema el cual será parte del soporte de la documentación operada.
<b>Departamento de tesorería</b>	Con todos los documentos y la confirmación de la transferencia se pueda utilizar un archivador.

A continuación se presenta el flujograma propuesto de Comercializadora de Tecnología, S.A. aplicable al departamento de cuentas por pagar.

**Cuadro No. 18 Flujograma propuesto ciclo de factura**



Fuente elaboración propia

#### 4.1.4 Comparación del flujograma anterior vs propuesto

Con base al flujograma proporcionado por la administración se observó, analizó y revisó si en la realidad se cumple con lo establecido en el mismo y el resultado fue negativo, ya que el flujograma fue mostrado al personal de cuentas por pagar en la inducción al ingreso a la compañía y no existió seguimiento al cumplimiento de las etapas que debía llevar el flujo de las facturas.

Al detectar estas deficiencias y que no es efectivo el flujograma actual se ha propuesto un flujograma que tiene pasos adicionales al anterior, lo cual ayudará al departamento a mitigar estos problemas detectados a lo largo de la investigación.

Entre los pasos adicionales podemos mencionar los siguientes:

Revisión de las facturas operadas por los auxiliares, función que estará a cargo del Supervisor de cuentas por pagar. Con anterioridad esta función estaba delegada al Coordinador quien se encargaba de generar un reporte en el sistema contable y luego trasladarlo al módulo de contabilidad lo cual provocaba un problema y al no existir una revisión de los documentos que se operaban producía esa duplicidad de facturas; deficiencia que será mitigada con las revisiones diarias a cargo del supervisor.

Otro punto adicional y que mejorará el control en la gestión de facturas procesadas el memorándum a trasladar al departamento de tesorería, el cual incluirá la fecha de creación, a quien va dirigido, el detalle de las facturas, código, nombre de proveedor, firmas del contador general y coordinador de cuentas por pagar y por ultimo incluirá un sello que deberá ser firmado por la persona encargada de recepción en tesorería y la fecha de recepción.

#### 4.1.5 Creación puesto de supervisor

Parte de la propuesta, se tiene planificado, la promoción de una persona que estará en el departamento de cuentas por pagar, la posición a promocionar será de auxiliar contable a supervisor; selección que se hará entre los cuatro integrantes del departamento.

El perfil que se busca para optar a la plaza de supervisor será el siguiente:

- Un año mínimo en la posición actual,
- Tener aprobado el 3 año de la carrera de auditoría,
- Sólidos conocimientos contables,
- Deseos de superación,
- Actitud positiva,
- Orientado al servicio,
- Habilidades para trabajar en equipo, y
- Capacidad analítica.

El salario que actualmente devengan los auxiliares contables en el departamento es de Q 3,750.00 más Q 250.00 de bonificación incentivo. Para la plaza de Supervisor se propone un salario de Q 5,750.00 más Q 250.00 de bonificación incentivo para un sueldo total de Q 6,000.00.

Cabe mencionar que la función que realizará el supervisor de cuentas por pagar será de suma importancia para el éxito de la propuesta así como mitigar la deficiencia encontrada a lo largo de la presente investigación desde la raíz.

#### 4.1.5.1 Funciones del supervisor

Llevar el control de una adecuada gestión de los documentos operados en el departamento de cuentas por pagar.

Para que esta gestión se realice las responsabilidades del supervisor serán:

- Recibir las facturas del Contador General,
- Verificar que las facturas contengan orden de compra y firma de autorizado,
- Trasladar los documentos a los auxiliares contables,
- Generación de reporte de facturas operadas el cual será realizado diariamente,
- Revisión física de los documentos grabados en el sistema contable por los auxiliares,
- Dar el visto bueno al Coordinador de cuentas por pagar que los documentos operados pueden ser trasladados a contabilidad en modo final,
- Delegar el archivo de los documentos operados en el sistema a los auxiliares contables, y

- Revisión del crédito autorizado para pago.

A continuación se muestra como debería de realizarse la revisión de los documentos por parte del supervisor de cuentas por pagar:

#### 4.1.5.1.1 Revisión de la orden de compra

Previo a que la factura sea trasladada a los auxiliares contables se deberán realizar los pasos siguientes:

1. Que la factura contenga orden de compra,
2. Numero de orden de compra,
3. Que se encuentre aprobada,
4. Que sea del mes en curso, y
5. Que el producto en la orden de compra se encuentre en la factura.

En caso que la orden de compra no cumpla con los requisitos anteriormente mencionados, se procederá a regresar dicho documento al Contador General, que es el encargado de realizar la gestión con el departamento de distribución y logística para completar la información, de lo contrario dicha factura no podrá ser procesada.

A continuación se presenta una factura con los pasos enumerados en un círculo, descritos con anterioridad.

CARRETERA A EL SALVADOR  
 KM 9.5, NIVEL 3 EDIF. PLAZA TIGO, S-0001236  
 TA. CATARINA PINULA, GUATEMALA

Purchase Order 11727 **1**  
 #92.

Supplier INNOVAPRINT, S.A.  
 INNOVAPRINT, S.A.  
 GUATEMALA, GUATEMALA  
 Guatemala

Type	STANDARD
Req. No.	
Revision	0
Order Date	25-MAY-13
Requested by	
Created by	MARTINEZ CABRERA, MARIA FERNANDEZ
Approved by	JUNTA DIRECTIVA, <b>2</b>
Approved Date	30-MAY-13 <b>3</b>
Additional Info	Plaza a remanentes de POs 3804, 5048, 9016, 9077 por descuento de 4% en tarjetas de 1 en 1

Ship to CARRETERA A EL SALVADOR  
 KM 9.5, NIVEL 3 EDIF. PLAZA TIGO  
 GUATEMALA 01051  
 Guatemala

Invoice to: Invoice to:  
 CARRETERA A EL SALVADOR  
 KM 9.5, NIVEL 3 EDIF. PLAZA TIGO, S-0001236  
 GUATEMALA 01051  
 Guatemala  
 549810-4

Customer Account No.	Supplier No.	Payment Terms	Incoterm	Contract No.	Effective Start Date	Effective End Date
	365	NET 30 (Thursday)				

Line	Part Number/Description	Order Type	CAR/Budget	Delivery Date	Quantity	UOM	Unit Price	Tax	Amount + Tax
							GTQ		GTQ
1	CO0610 TARJETA TIGO DE Q.10 (CARGA INICIAL)	PPI	000000		5,500,000.00	UNIDAD	0.10	64,112.40	598,382.40
2	CO0611 TARJETA TIGO DE Q.25 (CARGA INICIAL)	PPI	000000		350,000.00	UNIDAD	0.10	2,914.20	27,199.20
3	CO1030 TIGO BLACKBERRY DIA Q10	PPI	000000		1,500,000.00	UNIDAD	0.19	34,182.00	319,032.00
4	CO1129 BLACKBERRY DIA SOCIAL Q5	PPI	000000		500,000.00	UNIDAD	0.19	11,394.00	106,344.00
5	CO0606 TARJETA SMS Q1 (CARGA INICIAL)	PPI	000000	Needed	4,000,000.00	UNIDAD	0.19	91,152.00	850,752.00
7	CO0607	PPI	000000		2,500,000.00	UNIDAD	0.19	56,920.00	511,720.00
<b>5</b>	CO0608 TARJETA SMS Q5 (CARGA INICIAL)	PPI	000000		18,500,000.00	UNIDAD	0.19	421,578.00	3,934,728.00 <b>4</b>
9	CO1024 TARJETA VASTRIX SMS Q3.99	PPI	000000		1,000,000.00	UNIDAD	0.19	22,788.00	212,688.00
10	CO0615 TARJETA WAP Q5 (CARGA INICIAL)	PPI	000000		2,500,000.00	UNIDAD	0.19	56,970.00	531,720.00

Net	6,350,505.00
Tax	762,069.40
Total	7,112,565.00

#### 4.1.5.1.2 Revisión de facturas

Posterior a la revisión de la orden de compra se hace la primera revisión de la factura para lo verificar lo siguiente:

1. Fecha,
2. Razón social,
3. No. de NIT, y
4. Que el producto sea el mismo incluido en la orden de compra.



**innovaprint**  
INNOVAPRINT S.A.  
46 CALLE 24-50 ZONA 12 ZENTRO PLAZA SUR  
OFIBODEGA NO. 3 GUATEMALA, GUATEMALA

**FACTURA ELECTRÓNICA**  
FACE-63-FTA-001  
**No. FACE-63-FTA-001-130000000092**

PBX.: NIT.: 7661295-3      FAX.: **SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES**  
"Por cheque rechazado se estará cobrando Q.150.00 por gastos administrativos"

FECHA: 6 Junio 2013 1

NOMBRE: 2

NIT: 3

DIRECCIÓN: Km. 9.5 Carretera a El Salvador Edificio Plaza Tigo, 2do Nivel

*Recibido 9022*

Pedido No.	Tipo de Cambio	CLIENTE	FORMA DE PAGO
PV-00000854	1.00	CTE000003	CREDITO 30

CODIGO	Cantidad Entregada	DESCRIPCIÓN	Valor Unitario	TOTAL
TAR4EN1Q10	12.00	Cajas de 10Millares Tarjetas 4en1Q10.00	4351.87	52,222.44
TAR4EN1Q10	1.00	Cajas de 5Millares Tarjetas 4en1Q10.00	2175.93	2,175.93
TARSMS5_SERV	100.00	Cajas de 10Millares de Tarjetas SMSQ5	2126.88	212,688.00

MARLON DE LEON

21 JUNI 2013

Contabilidad BBS

#### 4.1.5.1.3 Generación de reporte de facturas grabadas

Después de grabadas las facturas por los auxiliares contables, en el módulo de cuentas por pagar, el supervisor generará un reporte diario el cual será ejecutado al día siguiente a las 9:00 horas tiempo que se invertirá en la revisión del mismo dependerá del número de documentos que fueron operados el día anterior, se estima que dicha revisión sea culminada antes del medio día con el objeto de informar al coordinador de cuentas por pagar que los documentos están listos para ser trasladados al modulo de contabilidad general.

Para que la revisión sea efectiva los auxiliares contables proporcionaran los documentos originales al supervisor con el fin de realizar el cruce del reporte generado por el sistema vs el documento físico y validar que la misma cantidad de documentos se encuentran en el sistema.

Esta revisión lo que pretende es evitar que se graben documentos duplicados o con montos incorrectos, al momento de la verificación se podrá detectar incongruencias en las facturas que se procesaron pudiendo mitigar desde ese momento las deficiencias encontradas.

Si existiera algún caso en el cual se encuentra alguna diferencia en esta revisión el supervisor procederá a pedir una explicación al auxiliar contable, el cual deberá responder y dar una justificación, entre los problemas que pueden ser detectados en esta fase se pueden mencionar los siguientes:

- Grabar la factura con un monto diferente,
- Grabar la factura con un código de proveedor que no corresponde,
- Grabar la factura con número diferente al físico,
- Grabar la factura más de una ocasión, y
- No aplicar retención en caso que corresponda.

Una vez todos los documentos fueron cotejados, revisados y validados por el supervisor de cuentas por pagar y no presentan ningún problema se trasladará ese reporte al coordinador para que realice la contabilización en el sistema

A continuación se presenta el reporte generado en el sistema el cual servirá al supervisor para realizar la revisión de los documentos físicos vs los documentos procesados en el día.

<b>Tipo Factura</b>	<b>Fecha Ingresada</b>	21-jun-13	<b>Facturas Canceladas</b>	No
<b>Lote</b>	<b>Fecha Ingresada</b>	21-jun-13	<b>No Aprobadas</b>	No

<b>Divisa</b>	GTQ
<b>Lote</b>	

<b>Nombre Proveedor</b>	<b>Número Factura</b>	<b>Número Factura</b>	<b>Fecha Factura</b>	<b>Importe Original</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo Factura</b>
Innovaprint, S.A.	130000000091	130000000091	06-jun-13	<b>54,936.00</b>	12 cajas de 10millares tarjetas 4 en 1 Q10, 1 cajas de 5millares tarjetas 4 en 1 Q10	Standard
Innovaprint, S.A.	130000000092	130000000092	06-jun-13	<b>267,086.37</b>	12 cajas de 10millares tarjetas 4 en 1 Q10, 1 cajas de 5 millares tarjetas 4 en 1 Q10, 100 cajas de 10 millares de tarjetas SMSQ5	Standard
Innovaprint, S.A.	130000000094	130000000094	07-jun-13	<b>217,594.00</b>	100 cajas de 10 millares de tarjetas SMS Q5	Standard
Innovaprint, S.A.	130000000095	130000000095	07-jun-13	<b>106,344.00</b>	50 cajas de 10 millares de tarjetas SMS Q5	Standard
Innovaprint, S.A.	130000000096	130000000096	10-jun-13	<b>212,688.00</b>	50 cajas de 10 millares de tarjetas SMSQ5, 50 cajas de 10 millares tarjetas WAPQ5	Standard
Innovaprint, S.A.	244	244	06-jun-13	<b>5,000.00</b>	DISTRIBUCION DE CICLOS MAYO 2013	Standard
Innovaprint, S.A.	252	252	10-jun-13	<b>104,577.41</b>	IMPRESION DE DOCUMENTOS / EMBOLSADO	Standard

Fuente: Proporcionado por la Administración.

#### 4.1.6 Memorándum traslado a tesorería

Con el filtro de revisión realizada por el supervisor y la información trasladada al modulo de contabilidad general el coordinador procede a realizar un memorándum que incluirá los documentos que serán trasladados al departamento de tesorería para realizar los pagos a los proveedores locales.

Dicho memorándum será trasladado todos los días miércoles en el horario de la tarde, debido a que los días jueves el departamento de tesorería realiza la aplicación de las transferencias previo a esta acción se debe contar con la aprobación del Tesorero.

Como parte de la propuesta de mejora se proporciona un borrador del memorándum a utilizar por el departamento de cuentas por pagar, dicho documento ayudará a tener un control de los documentos que serán trasladados y así minimizar la deficiencia detectada en lo que concierne a la perdida de los documentos, cabe mencionar que actualmente no se cuenta con este documento por tal motivo no existe ningún responsable al momento de que los documentos son extraviados.

A continuación se presenta el borrador del documento que servirá de gran ayuda para mejorar el funcionamiento y control dentro del departamento de cuentas por pagar

# MEMORANDUM

**DE:** Coordinador Departamento de Cuentas por Pagar.  
**PARA:** Coordinador de Tesorería.  
**ASUNTO:** Traslado de facturas de proveedores locales para pago.  
**FECHA:** Guatemala, 15 de Junio de 2013

---

El motivo del presente es para trasladarle los documentos adjuntos los cuales servirán de soporte para realizar el pago a los proveedores.

**Comercializadora de Tecnología, S.A.**  
**Entrega de documentos**  
**Departamento de Cuentas por Pagar**

Proveedor	Código	Factura No.	Fecha	Monto	Descripción
Innovaprint, S.A.	14028	130000000092	06-jun-13	<b>267,086.37</b>	12 cajas de 10millares tarjetas 4 en 1 Q10, 1 cajas de 5 millares tarjetas 4 en 1 Q10, 100 cajas de 10 millares de tarjetas SMSQ5
Innovaprint, S.A.	14028	130000000094	07-jun-13	<b>217,594.00</b>	100 cajas de 10 millares de tarjetas SMS Q5

Atentamente,

---

Contador General

---

Coordinador Cuentas por Pagar

#### 4.1.7 Sello de recepción

Para obtener una certeza que los documentos trasladados del departamento de cuentas por pagar van a ser operados se realizará un sello el cual estará en dominio del coordinador de departamento que es el encargado de la custodia y aplicación al memo que será entregado a tesorería.

Este sello contendrá la leyenda siguiente:

#### Cuadro No. 19 Sello de recepción de documentos

<b>Comercializadora de Tecnología, S.A.</b> <b>Departamento de cuentas por pagar</b> <b>Recepción de documentos</b>
<b>Nombre:</b> <u>Juan García</u>
<b>Firma:</b> _____
<b>Fecha de recepción:</b> <u>16/06/2013</u>

Fuente: Elaboración propia.

Actualmente se tiene una programación de traslado de documentos del departamento de cuentas por pagar a tesorería para recepción de facturas para pago y es realizado los días miércoles ya que se generan las transferencias el día jueves y los proveedores pueden acercarse a las agencias bancarias los días viernes para poder hacer efectivo su cobro con la contraseña.

Esta fecha algunas veces no se cumple debido a que es necesario realizar pagos con urgencia por lo cual existe una chequera física la cual es firmada por el Tesorero y el -CFO-, estos pagos son realizados con poca frecuencia y tienen que ser pagos muy específicos.

#### 4.1.8 Capacitación fiscal

Debido a las reformas fiscales actuales y que entraron en vigencia en Enero de 2013 existe cierta confusión en los cambios que afectan la operatoria de las facturas a proveedores así como el tipo impositivo de la retención de -ISR- a aplicar y los montos en los cuales si aplica retención, Comercializadora de Tecnología, S.A. es agente de retención por tal razón pretende que los integrantes del departamento de cuentas por pagar reciban capacitación tanto Decreto 4 y 10 2012.

Con la capacitación propuesta se espera que sean cubiertos los temas puntuales de la operatoria actual del departamento de cuentas por pagar así como otros puntos contenidos en las leyes modificadas con el objeto de obtener una actualización tributaria en las leyes vigentes del -IVA- e -ISR- y evitar futuras contingencias fiscales.

A continuación se detallan los puntos que se esperan desarrollar de las siguientes leyes, Decreto 4-2012, Decreto 10-2012 y Decreto 20-2006:

- Retenciones del impuesto al valor agregado,
- Pequeños contribuyentes,
- Implicaciones al recibir facturas de proveedores locales y no realizar la retención,
- Implicaciones al realizar la retención y no presentarla en la declaración,
- Facturas especiales,
- Régimen de utilidades y régimen simplificado,
- Retenciones de -ISR-, y
- Revisión y explicación de los reglamentos.

#### 4.1.9 Capacitación en *Excel*

Derivado que existen varios documentos que se manejan en *Excel* es necesario que el personal del departamento de cuentas por pagar tenga el conocimiento adecuado del uso de esta herramienta, existe información que se genera desde el sistema contable y luego es exportada a Excel para llevar ciertos controles o información requerida por el Contador General, al verificar

esto se observó que existe una deficiencia en el manejo de dicha herramienta ya que se realizan los procedimientos de una forma muy manual, con base a lo anterior se considera necesaria una capacitación para obtener mejores beneficios y sacar el máximo provecho a la herramienta en busca de la automatización de los archivos utilizados en la actualidad.

Como parte de la propuesta se tiene planificada una capacitación la cual se espera realizar en el centro de capacitación New Horizons, la empresa Comercializadora de Tecnología, S.A. con anterioridad ha realizado capacitaciones al personal de otras áreas.

#### 4.1.10 Depuración de proveedores

Con base a la revisión realizada y como deficiencia en el registro de facturas y duplicidad de pagos se detectó que la base de datos que actualmente maneja la empresa Comercializadora de Tecnología, S.A. tiene un problema y esto es debido a que la creación de los proveedores en el sistema no está a cargo y nunca es informado al departamento de cuentas por pagar, esta función esta delegada al departamento de Distribución y Logística ya que son los encargados de realizar cotizaciones o definir a quien es que se le compra el bien u obtiene el servicio.

Dentro de las revisiones realizadas se solicitó al departamento de sistemas un listado de los proveedores existentes hasta la fecha, al revisar se observó que existen proveedores creados más de una vez lo que provocó ingreso de facturas en el mismo proveedor con diferente código asignado.

Con el fin de que esta mejora sea efectiva se necesitara el apoyo de los siguientes departamentos:

- Distribución y logística,
- Departamento de cuentas por pagar, y
- Departamento de sistemas.

La responsabilidad de cada departamento se detalla a continuación:

#### 4.1.10.1 Distribución y logística

Informará al coordinador del departamento de cuentas por pagar que se creará un nuevo proveedor.

#### 4.1.10.2 Departamento de sistemas

El quinto día hábil del siguiente mes calendario generará un reporte de los proveedores creados a la fecha el cual será enviado al coordinador de cuentas por pagar.

#### 4.1.10.3 Departamento de cuentas por pagar

Con el reporte generado por sistemas verificará los proveedores incluidos y se realizará una depuración de los mismos enviando un correo a sistemas con copia a distribución y logística de cuales serán lo que se inactivaran.

### **4.2 Avance de implementación**

#### 4.2.1 Sello de recepción

Después de obtener la autorización por parte del Contador General se realizó la solicitud para la obtención de efectivo y se envió a elaborar tres sellos de recepción uno está en poder del Contador General el otro sello estará a cargo del Coordinador de cuentas por pagar que es el responsable de poner el sello en el memo al momento de trasladar la información a tesorería para el pago de los documentos que se adjunten en su momento.

El tercer sello quedará a cargo del Contador General como alterno en caso de pérdida de los otros dos sellos.

Con el apoyo y compromiso de los departamentos involucrados al momento de obtener y cumplir con la colocación del sello se espera mitigar el problema de pagos duplicados lo cual contribuirá a tener una gestión adecuada en los pagos y liquidez real en la organización.

En conclusión se puede mencionar que el objetivo que tiene la creación y utilización del sello en la medida que se cuente con el apoyo de las jefaturas involucradas será un éxito esta implementación.

#### 4.2.2 Capacitación fiscal

Con la aprobación obtenida por parte del Contralor de Finanzas se considera que la capacitación fiscal se realizará.

En primera instancia se espera que la capacitación sea impartida por el Gerente de Impuestos aclarando dudas conforme a lo establecido en las leyes y cual deberá ser el procedimiento a seguir en casos puntuales, dicha capacitación se coordinará en fechas que no afecten la operación de preferencia se propone realizarla en la semana siguiente al cierre contable.

Comercializadora de Tecnología, S.A. cuenta con instalaciones adecuadas para la realización de dicha capacitación, la cual será impartida en tres medios días de 4 horas cada una, con el fin que sea más de carácter participativo que expositivo debido al corto tiempo que se tendrá es necesario que los integrantes del departamento de cuentas por pagar se presenten con sus dudas puntuales a modo de obtener el máximo provecho del taller y puedan ser resueltas con claridad y sencillez.

#### 4.2.3 Capacitación de *excel*

Se planteó dicha capacitación al Contralor de Finanzas mostrándole que los beneficios que se obtendrían después de recibida serian de gran ayuda al departamento, la autorización aun no se ha obtenido debido a que es necesario evaluar los costos que tendrá dicha capacitación así como la disponibilidad del personal del departamento de cuentas por pagar, se estimo que de autorizarse se dividirán en dos grupos a modo que siempre exista personal disponible dentro de la organización en caso de requerirse algún tipo de apoyo por parte del personal.

#### 4.2.4 Depuración de proveedores

Este tema fue escalado oportunamente con el Coordinador de cuentas por pagar el cual amablemente acepto hacerse cargo de la depuración del reporte obtenido por el departamento de sistemas.

A su vez el coordinador trabajará con el departamento de distribución y logística con el fin de identificar la razón de la existencia de un proveedor con dos códigos distintos.

Se planeo realizar reuniones semanales con los departamentos involucrados a fin de resolver en cuanto antes esta deficiencia que ha causado problemas a la organización, se estima que seis semanas continuas de revisión serán necesarias para mitigar el problema desde raíz.

#### 4.2.5 Ventajas de la implementación

Existen varios beneficios que obtendrá Comercializadora de Tecnología, S.A. en la implementación con base a las propuestas, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- Personal actualizado en temas fiscales,
- Personal capacitado en el manejo de la herramienta *Excel*,
- Obtener información oportuna y precisa,
- Eliminación de errores en la gestión de facturas a proveedores locales, y
- Mejor control respecto a la integridad de los saldos de proveedores.

#### 4.2.6 Recursos humanos

Para que la propuesta planteada fuera un éxito fue necesaria la participación activa de cada uno de los involucrados en las distintas áreas, a continuación se mencionan los colaboradores:

- Contralor,
- Contador General,
- Coordinador departamento de cuentas por pagar,
- Auxiliares contables,
- Integrantes de distribución y logística, y
- Integrantes del departamento de sistemas.

#### 4.2.7 Costo del proyecto

Con base a la propuesta realizada se han estimado ciertos gastos necesarios para el éxito de la implementación, se presentaron las cifras al Contralor de Finanzas haciendo mención del costo – beneficio que representaría, a continuación se detallan los mismos:2

#### Cuadro No. 20 Costo del proyecto

**Comercializadora de Tecnología, S.A.**  
**Costo del proyecto**  
**Propuesta de mejora**

No.	Descripción	Monto	Frecuencia	Total Anual
1	Promoción de Auxiliar Contable	2,000.00	Mensual	24,000.00
2	Curso de Excel Nivel 1	5,376.00	Una vez	5,376.00
3	Curso de Excel Nivel 2	5,376.00	Una vez	5,376.00
4	Sello de recibido	45.00	Tres	135.00
Total Propuesto				<b>34,887.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Como propuesta a la problemática encontrada a lo largo de esta investigación la solución será realizada con personal ya existente en la organización que apoyará para que la implementación sea todo un éxito, entre los departamentos que apoyarán se pueden mencionar los siguientes:

- Departamento de Cuentas por Pagar,
- Departamento de Tesorería,
- Distribución y Logística,
- Sistemas, y
- Servicio y excelencia.

## **Conclusiones**

1. Incumplimiento en el procedimiento de recepción de facturas, debido a que no es entregada la documentación a la misma persona provocando el riesgo que los documentos sean extraviados o traspapelados.
2. El flujograma actual del ciclo de una factura no es el adecuado debido a la falta de conocimiento de los departamentos involucrados, esto ha provocado omisión en el procedimiento estipulado.
3. No existe un documento en el que se haga constar las responsabilidades tanto del departamento de cuentas por pagar y tesorería al momento de trasladar y recibir las facturas para pago al proveedor.
4. Falta de supervisión y control en el registro de las facturas de proveedores locales operados en el sistema contable provocando duplicidad, errores e información incorrecta.

## **Recomendaciones**

1. Velar por que se cumpla lo establecido en lo referente a la recepción de facturas de proveedores locales, dicha actividad está a cargo del Contador General.
2. Dar a conocer a los departamentos involucrados el flujograma propuesto en el cual se han incluido pasos adicionales de revisión y control del manejo adecuado del ciclo de una factura de proveedores locales con el objeto de mitigar los problemas detectados.
3. Utilizar el memorándum propuesto con el objeto de identificar a la persona responsable en el departamento de tesorería, que los documentos han sido recibidos y no se perderán, evitando futuros inconvenientes con los proveedores locales.
4. Trasladar las atribuciones de control, revisión y validación de las facturas de proveedores locales operadas en el departamento de cuentas por pagar, las cuales estarán delegadas al supervisor.

## Referencias Bibliográficas

1. Código de Comercio de Guatemala. Decreto Ley 2-70 del Congreso de la República.
2. Ley del Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento, Decreto 26-92 del Congreso de la
3. República.
4. Ley de Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento, Decreto 27-92.
5. Rosenberg, J.M. (1989). Diccionario de Administración y Finanzas. España Biblioteca
6. Máster Centrum, Grupo Editorial Océano.
7. Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES, Marco Conceptual.
8. Normas Internacionales de Auditoria, Norma No. 315.
9. Disposiciones Legales para el fortalecimiento de la Administración Tributaria, Decreto No. 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala.
10. Disposiciones Legales para el fortalecimiento de la Administración Tributaria, Decreto No. 04-2012 del Congreso de la República de Guatemala.
11. Ley de Actualización Tributarias, Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala.
12. [http://en.wikipedia.org/wiki/Accounts\\_payable](http://en.wikipedia.org/wiki/Accounts_payable) (Recuperado Mayo de 2012)

## **ANEXOS**

## Cuestionario de control interno

Comercializadora de Tecnología, S.A.  
 Cuestionario de control interno  
 Departamento de cuentas por pagar

CUESTIONARIO			OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. Se encuentran separadas las funciones de: Recepción en el almacén; Autorización de pago; Firma del cheque para el pago	x		
2. Se concilia periódicamente los importes recibidos y los pendientes de pago según controles contables con los de los suministradores.	x		Algunos meses no se realiza debido a que existen muchas atribuciones las cuales no permiten realizar la validación.
3. Se elaboran expedientes de pago por proveedores contentivos de cada factura, informe de recepción y el cheque o referencia de pago y se cancelan las facturas con el cuño de "Pagado".		x	
4. Existe confirmación de pagos con proveedores seleccionados.	x		
5. Se mantienen al día los submayores de cuentas por pagar a suministradores, y no presentan saldos antiguos.	x		En ocasiones no se revisan los saldos antiguos.
6. Las cuentas por pagar a proveedores se desglosan por cada factura recibida y cada pago.	x		
7. Se custodian y archivan correctamente los expedientes de proveedores.	x		Existe un archivo donde el Contador General guarda esos documentos.
8. Se verifica mensualmente que la suma de los saldos de todos los submayores de las cuentas por pagar coincide con las de las cuentas control correspondiente.		x	
9. Existen evidencias documentales de las conciliaciones con los proveedores, así como con los registros		x	
11. Los saldos que muestran las cuentas por pagar están debidamente sustentados por las facturas comerciales realmente recibidas del proveedor.	x		Se detecto que en ocasiones se vuelve a grabar la factura con una copia.

**Comercializadora de Tecnología, S.A.**  
**Cuestionario estudio de la organización**

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Comentarios
1	Se cuenta con una organización formal dentro de la Empresa?				
2	Existe un organigrama del departamento de Cuentas por Pagar?				
3	Cuentan con un sistema contable adecuado para la operación correcta de los registros contables?				
4	Dentro del departamento de Cuentas por Pagar están delimitados correctamente los rangos jerárquicos?				
5	Las funciones realizadas dentro del departamento están distribuidas correctamente?				
6	Existe duplicidad de funciones en el área?				
7	Se practica dentro del departamento la mejora continua de procesos?				
8	Los flujos de aprobación para realizar los registros están definidos correctamente?				
9	Existen áreas de mejoras con la salida en vivo del nuevo sistema contable?				
10	Los objetivos de la empresa están alineados con los objetivos que tienen que cumplir el departamento en la presentación de los				

**Comercializadora de Tecnología, S.A.****Cuestionario de sistemas y procedimientos**

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Comentarios
1	La empresa cuenta con un manual de sistemas y procedimientos?				
2	Existen sistemas y procedimientos en el departamento de cuentas por pagar?				
3	Los procedimientos que poseen actualmente tienen algún diagrama de flujo?				
4	El personal del departamento de cuentas por pagar conoce de los manuales en caso que existieran?				
5	Se recibió una capacitación adecuada previo a que el sistema fuera lanzado en vivo?				
6	En caso de tener algún problema con el sistema existe un departamento que preste servicio de soporte a los usuarios?				
7	Para solicitar accesos a los nuevos usuarios es sencilla la forma de solicitarlos?				
8	Se realizan estudios con la finalidad de analizar que sistemas y procedimientos es posible facilitar?				
9	Se realizan estudios de tiempos y movimientos en las diferentes áreas de la empresa?				
10	Los procedimientos establecidos previamente se respetan a cabalidad por el personal de cuentas por pagar?				
11	El actual sistema es amigable y facilita la forma de cómo se trabajaba anteriormente?				

**Comercializadora de Tecnología, S.A.**  
**Cuestionario de personal**

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Comentarios
1	Cómo calificaría la empresa en un rango del 1 al 10?				
2	La empresa se preocupa por el personal y bienestar del mismo?				
3	Como describe su experiencia dentro de la empresa?				
4	La infraestructura, instalaciones y equipo tecnológico dentro del departamento es el adecuado para el desempeño de sus labores?				
5	La empresa tiene beneficios adicionales? En caso de ser afirmativa su respuesta podría mencionar algunos de ellos?				
6	Actualmente a recibido alguna capacitación para poder desempeñar mejor sus funciones?				
7	Al ingresar a la empresa recibió una inducción adecuada para conocer cuales serian sus funciones dentro del departamento?				
8	Considera que los sueldos que ofrece la empresa son atractivos?				
9	Existe estabilidad laboral dentro de la empresa? En caso de ser afirmativa su respuesta podría mencionar cuales son las razones que considera para que esto suceda?				
10	Las jornadas laborales son acorde a la carga laboral?				
11	Existen oportunidades de crecimiento tanto en el departamento como dentro de la organización?				
12	Con que frecuencia evalúan el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa?				
13	Los pagos de salarios alguna vez han presentado algún atraso?				

## Propuesta capacitación curso de excel



### Microsoft Excel 2010

**EXCEL 2010 NIVEL 1**

**Duración:**  
8 Horas

**Generalidades:**  
En este curso, los estudiantes crearán y editarán lo básico en hojas y libros de trabajo de Microsoft Office Excel 2010.

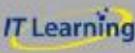
**A quien va dirigido:**  
Este curso es diseñado para personas que se preparan para la certificación Microsoft Certified Application Specialist en Excel quien ya ha obtenido el conocimiento en el sistema operativo Windows, y quien desea adquirir conocimientos necesarios para crear, editar, formatear e imprimir hojas de trabajo básicas en Microsoft Office Excel 2010.

**Objetivo:**  
Al finalizar este curso exitosamente, los estudiantes serán capaces de: Explorar el ambiente de Microsoft® Office Excel® 2010 y crear hojas de trabajo básicas, realizar cálculos, modificar una hoja de trabajo, formatear una hoja de trabajo, imprimir contenidos del libro de trabajo y manejar libros de trabajo extensos.

**Prerrequisito:**  
Windows XP Nivel 1 ó  
Windows 7 Nivel



**Microsoft Partner**  
LEARNING



PBX: 2411-4000  
Bld. Los Próceres 24-69 z.10 Empresarial Zona Pradera, Torre 2, Nivel 2.



# Microsoft Excel 2010

## EXCEL NIVEL 2

**Duración:**  
8 Horas

**Generalidades:**

Los estudiantes en este curso, crearán, publicarán, darán formato a las hojas de cálculo básicas. Los estudiantes podrán optimizar tareas repetitivas y visualizar los datos de una hoja de cálculo de formas visualmente más eficaces.

**A quien va dirigido:**

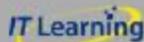
Este curso va dirigido a los alumnos que desean obtener las habilidades necesarias para crear plantillas, ordenar y filtrar datos, importar y exportar datos, analizar datos y trabajar con Excel en la web. Además este curso ayuda a preparar a los alumnos que desean tomar el examen de Microsoft Office Specialist en Excel y para aquellos que ya tienen conocimientos de las funciones básicas de Excel, incluyendo cómo crear, editar, formatear e imprimir hojas de trabajo básicas.

**Objetivo**

Al completar exitosamente este curso, los estudiantes podrán: - Realizar cálculos con fórmulas avanzadas, organizar los datos de una hoja de trabajo y de una tabla usando varias técnicas, crear y modificar gráficos. Analizar datos usando Tablas dinámicas y Gráficos dinámicos. Insertar objetos gráficos, personalizar y mejorar los libros de trabajo y el entorno de Microsoft® Office Excel®.

**Prerrequisito:**

- Excel 2007- Nivel 1
- Windows Nivel 2
- Windows Nivel 1



FAX: 2413-4000

Bld. Los Próceres 24-69 x.10 Empresarial Zona Pradera, Torre 2, Nivel 2

Guatemala 29 de julio de 2013

Señores:

Presente

A continuación le presento el análisis para la capacitación que ustedes desean, dicho análisis se efectuó en base a las necesidades presentadas y buscando el objetivo común que es el de trasladar el conocimiento en esta área tan importante hoy día.

Desde 1982 New Horizons ha crecido para convertirse en la compañía de capacitación en computo más grande del mundo ofrecemos la mayor cantidad de cursos en mayor cantidad de horarios y locaciones que cualquier otra compañía de capacitación en computo de la industria.

La variedad de opciones de aprendizaje de New Horizons, permite a los estudiantes aprender en la manera que más se ajuste a su horario, presupuesto, estilo de aprendizaje y experiencia.

Atentamente,

José Manuel Arias  
Gerente de Cuentas Corporativas  
New Horizons de Guatemala

Blvd Los Próceres 24-69 Z 10, Empresarial Zona Pradera, Torre 2, Nivel 2, Of 202 Guatemala ☎ (502)2413 4000 ✉ success@newhorizons.com.gt



TELLMEMORE



**Aprendizaje Integrado:**

El aprendizaje integrado de New Horizons, es una aproximación al entrenamiento que guía a cada estudiante a través del ciclo de vida de su capacitación. Este consiste en 5 componentes: evaluar, aprender, reforzar, soporte y validar, y combinan los productos de aprendizaje presenciales para crear la experiencia más efectiva de aprendizaje en la industria.

**SOLUCION INTEGRADA DE APRENDIZAJE (SIA)**

New Horizons ofrece a nuestros clientes en la solución integrada de aprendizaje (SIA) para asegurar que su inversión sea garantizada constando de 5 etapas:



**INVERSION POR CAPACITACIÓN  
INSTALACIONES New Horizons**

Cant	Descripción	Precio Unitario	Precio Total	% Desc.	Monto Descuento	Total
1	Curso Cerrado Excel 2010 cualquier nivel	Q7,168.00	Q7,168.00	25%	Q1,792.00	Q5,376.00

- Máximo por salón, 15 personas y mínimo 5 personas (la inversión es la misma si incluyen 1 ó 15 personas)
- La reservación debe realizarse con 3 semanas de antelación al inicio de la capacitación.

- ✓ Fechas y horarios a definir entre ambas partes
- ✓ El precio establecido en propuesta ya incluye IVA.
- ✓ Crédito a 25 días mediante contraseña de pago.

**"PROPUESTA VALIDA AL 02 de Agosto de 2013"**

Bld Los Próceres 24-69 Z 10, Empresarial Zona Pradera, Torre 2, Nivel 2, Of 202 Guatemala | (502)2413 4000 | success@newhorizons.com.gt



NOTA: Si la capacitación es impartida en las instalaciones del cliente, el cliente proporciona el equipo (PC) para cada usuario una sala adecuada para capacitación que incluya pizarra y proyector.

Si la capacitación es en las instalaciones de New Horizons, New Horizons proporciona todo lo necesario en cuanto a comodidades se refiere.

Notas:

- Para la capacitación de Microsoft Excel 2010 se recomienda recibir dicho curso en un mínimo de 8 horas, ya que son varios temas a cubrir. (consultar contenido)
- Se recomienda recibir el curso en 2 días continuos 4 horas cada día.
- Los datos proporcionados por Franquicia: **no es recomendable** incluir más de 15 personas (por la atención instructor-estudiante).
- Para la reservación final de fechas deberá anticipar con 3 a 4 semanas antes de la ejecución de la capacitación y enviar ficha de inscripción firmada y sellada.

• **EL SALON CERRADO** es aquel que se imparte de acuerdo a las necesidades propias del cliente previo acuerdo con New Horizons, como contenidos, fecha, en bloques de tiempo lógicos y días consecutivos por nivel.

Esperando que la presente información llene las expectativas quedo a espera de sus noticias.

Bvld Los Próceres 24-69 Z. 10, Empresarial Zona Pradera, Torre 2, Nivel 2, Of 202 Guatemala ☎ (502)2413 4000 ✉ success@newhorizons.com.gt



**TELLMEMORE**



**PROMETRIC**

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	TIEMPO EN SEMANAS															
		Mayo			Junio				Julio				Agosto				
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Primera etapa</b>																
1	Contacto inicial	■	■														
2	Análisis preliminar	■	■	■													
3	Planeación del estudio			■													
	<b>Segunda etapa</b>																
4	Observación				■												
5	Reunión con el Contador General y Coordinador					■											
	<b>Tercera etapa</b>																
	<b>Recopilación de información</b>																
6	Información financiera						■										
7	Revisión de documentos						■	■									
8	Análisis de la documentación							■									
9	Identificar procesos críticos							■									
	<b>Cuarta etapa</b>																
	<b>Resultados</b>																
10	Tabulación de la información recopilada									■							
11	Analizar los resultados obtenidos										■	■					
12	Presentación de resultados											■	■				
	<b>Quinta etapa</b>																
	<b>Propuesta</b>																
13	Desarrollar las propuestas para la solución de la problemática												■	■	■		
14	Implementación de las propuestas													■	■	■	
15	Entrega del informe final														■	■	