

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



Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa “Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima”

(Tesis de Licenciatura)

Nairovi Celeste Pop Ponce

Cobán, Alta Verapaz, noviembre 2017

Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa “Agrocomercial Valle Verde, sociedad Anónima”
(Tesis de Licenciatura)

Nairovi Celeste Pop Ponce

Lic. Julio Cesar Yat Caal (**Tutor**)
Licda. Malfi Morales de Reyes (**Revisora**)

Cobán, Alta Verapaz, noviembre 2017

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Lemus de González

Vicerrectora Académica

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Jaime Aníbal Chocooj Vidaurre

Coordinador

Guatemala, Julio 08 de 2017.

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora de la tesis titulada "ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA "AGROCOMERCIAL VALLE VERDE, SOCIEDAD ANÓNIMA" y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura y para los efectos legales, soy la única responsable del actual trabajo.

Atentamente,



Nairovi Celeste Pop Ponce

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Camé: 201405798

REF.: C.C.E.E.L.C.P.A. -PS.004-2017
SEDE COBAN

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
GUATEMALA, 13 DE NOVIEMBRE DEL 2017
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licenciado Julio César Yat Caal

Revisora: Licenciada Malfi Morales de Reyes

Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima"

Presentada por: Nairovi Celeste Pop Ponce

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

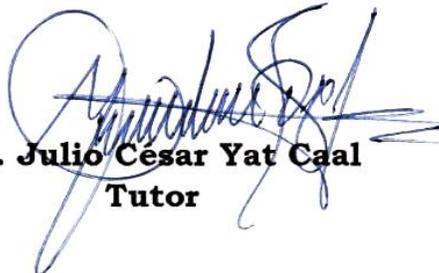


Cobán, Alta Verapaz, 08 de julio 2017

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis del Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico (caso empresa) con el tema **Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa “Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima”**; presentado por la estudiante: **Nairovi Celeste Pop Ponce**, previo a optar al grado Académico de Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecido por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 78/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.



Lic. Julio César Yat Caal
Tutor



Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa
Colegiado: 7632
malformales@yahoo.es
Teléfono: 5505-1596

Guatemala, 30 de agosto de 2017

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **“Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima.”** Realizado por: **Nairovi Celeste Pop Ponce**, carné No. 201405798, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

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

Licda. Malfi Morales de Reyes

Dedicatoria

A Dios cuyo nombre es Jehová:

Mi padre y guía, al Todopoderoso quien se glorifica por medio de este triunfo, su fidelidad me ha mostrado día a día, sin su poder y amor no fuera posible llegar a esta etapa, ¡gracias Abba Padre! por proveerme fortaleza física, cuando mis fuerzas humanas flaqueaban tu mano poderosa me levantaba. ¿Por qué no alabar y exaltar tu sabiduría? Nada es nuevo delante de ti, todo lo has creado antes de la fundación del mundo.

Si Amado Padre, mi confianza está en ti porque eres perfecto, santo e incomparable en sabiduría y majestad. Digno de recibir honra. ¡Todo lo que respire alabe a Jehová;

A mis padres:

El tiempo que estuvieron en ésta tierra a mi lado, fue el tiempo perfecto para mostrarme su amor y sus cuidados, dones importantes que me prepararon para enfrentar una vida feliz.

En mi corazón atesoro enseñanzas, consejos y vivencias hermosas que hoy en día se reflejan a través de mi vida. Me llena de felicidad cada vez que los recuerdo.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1: Marco contextual	1
1.1 Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Justificación de la investigación	2
1.4 Pregunta de investigación	3
1.5. Objetivos de investigación	3
1.5.1. General	3
1.5.2. Específicos	3
1.6. Alcances y límites	4
Capítulo 2: Marco conceptual	5
Factura cambiaria	16
Recibo de caja o comprobante de ingreso	17
Interés	17
Cuentas por cobrar	18
Capítulo 3. Marco metodológico	23
3.1 Tipo de investigación	23
3.2 Sujetos de investigación	23
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	24
3.4 Diseño de investigación	24

Capítulo 4: Resultados de la investigación	25
4.1 Muestreo	25
4.2 Presentación de resultados	48
Capítulo 5: Propuesta de solución a la problemática	51
5.1 Introducción	51
5.2 Justificación	51
5.3 Objetivos de la propuesta	52
5.3.1 General	52
5.3.2 Específicos	52
5.4 Desarrollo de la propuesta	52
5.5 Programa de implementación	73
5.6 Presupuesto de la propuesta	74
Conclusiones	76
Referencias bibliográficas	77
Anexos	79

Lista de anexos

Anexo 1	Carta de solicitud de investigación
Anexo 2	Carta de autorización de investigación
Anexo 3	Nombramiento del representante legal
Anexo 4	RTU de Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima
Anexo 5	Patente de empresa mercantil
Anexo 6	Organigrama
Anexo 7	Instrumentos de investigación
Anexo 8	Guía de investigación
Anexo 9	Modelo de factura cambiaria
Anexo 10	Modelo de recibo de caja

Lista de ilustraciones

Ilustración 1: normativa para gestión de créditos	53
---	----

Lista de gráficos

Gráfica 1: nivel de morosidad	26
Gráfica 2: otorgamiento de crédito	27
Gráfica 3: sistema de cobranza	28
Gráfica 4: registro de créditos	29
Gráfica 5: frecuencia de recuperación de créditos	30
Gráfica 6: revisión de saldos	31
Gráfica 7: persona que otorga créditos	32
Gráfica 8: procedimientos legales sobre créditos	33
Gráfica 9: evaluación solicitud de crédito	34

Gráfica 10: cobro de mora por retraso	35
Gráfica 11: acciones para reducir morosidad	36
Gráfica 12: evaluación plazos de ventas	37
Gráfica 13: existen políticas de crédito	38
Gráfica 14: evaluación de créditos por el gerente	39
Gráfica 15: responsable de aprobar créditos	40
Gráfica 16: registro auxiliar de cuentas por cobrar	41
Gráfica 17: registro de los créditos	42
Gráfica 18: descuentos por pronto pago	43
Gráfica 19: existen deudores incobrables	44
Gráfica 20: manual de funciones encargado de créditos	45
Gráfica 21: visita de clientes para cobro	46
Gráfica 22: se evalúa la solicitud de créditos	47

Resumen

Se realizó un análisis en el manejo del rubro de las cuentas por cobrar de la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima con la finalidad de identificar las dificultades que existen, problemas ocasionados por la falta de políticas y procedimientos que en una empresa no debería faltar. El propósito es crear una estructura documental para elaborar e implantar instructivos, registros y especificaciones. Con ello se facilita tomar decisiones, filtrar información, se lleva una secuencia lógica de los movimientos en el rubro de cuentas por cobrar.

Las políticas y procedimientos son cimientos organizacionales que contribuyen en la empresa a ordenar a nivel jerárquico a medida que pasa el tiempo los procesos se incrementan. Para que no exista desperdicio organizacional es importante capacitar al personal nuevo, de manera que se acople a los lineamientos establecidos.

La autorización de créditos se lleva a cabo en empresas comerciales, industriales o de servicios con la finalidad de aumentar sus niveles de ventas, obtener utilidad y que puedan subsistir en el medio en que se desarrollan, se admite que existe un nivel de riesgo de morosidad e incobrabilidad de las operaciones al crédito, debe existir un sistema de control interno para la prevención y detección de riesgos.

En la realidad las políticas y procedimientos simplifican la burocracia administrativa y ofrecen el beneficio de obtener utilidades, lograr los propósitos, mostrar la forma de trabajo de dos o más personas dentro de la empresa sin importar edad, sexo o religión. Para ello se detalla claramente las directrices según atribuciones o nombre del puesto. Estas políticas se diseñaron para que se cumplan en un 90%. Si existieran excepciones estas las hará al que se le asigne la autoridad, una política va a mostrar la forma de realizar el trabajo y el procedimiento es una guía detallada que sirve de apoyo para no desviar el objetivo.

Introducción

El estudio se realizó en la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima, con la finalidad de brindar un resultado, se evaluó el control interno en el rubro de cuentas por cobrar, cuenta importante que ofrece un análisis de los resultados de la evaluación y diagnóstico del control interno, sirvió para medir el nivel de riesgo que ésta pueda ocasionar por no registrar las operaciones de forma correcta como lo establecen los principios de contabilidad y leyes que regulan la actividad.

El informe de investigación consta de cinco capítulos; el capítulo uno inicia con los antecedentes de la empresa, planteamiento del problema, objetivos, alcances y límites, en el capítulo dos se presenta el marco conceptual se da a conocer de forma general la definición de empresa, se describe su clasificación por su origen, conformación de su capital, legislación aplicable a las empresas, define que es contabilidad general y contabilidad dentro de una empresa mercantil, se define el activo y la cuenta por cobrar, su clasificación, origen e importancia, rubro que fue objeto de investigación lo que falta completar, breve historia del crédito mercantil, definición de crédito y su etapa, tal como se describe en el comentario anterior, que es cuentas por cobrar, su clasificación, su origen, su importancia.

El tercer capítulo da a conocer el marco metodológico, que describe la metodología, tipo de investigación que se utilizó para obtener la información necesaria y cumplir con los lineamientos establecidos. En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación; muestra un diagnóstico de la situación actual en el rubro de cuentas por cobrar, se realizó cuestionarios, gráficas, interpretaciones y análisis de resultados, el quinto capítulo se desarrolla la propuesta de un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar de la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima. Por último el capítulo cinco presenta una propuesta de solución a la problemática encontrada en la institución, las conclusiones, referencias bibliográficas y anexos que forman parte del informe.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Antecedentes

La empresa Comercial Valle Verde, Sociedad Anónima, es una entidad familiar que inició operaciones el 03 de abril de 2001. Inicia operaciones con fines lucrativos y a la vez para generar empleo dentro de la sociedad económica.

Se encuentra ubicada en la 10ª. Avenida 8-96 zona 11, fue creada en el año 2001, municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz, el propietario y representante legal el señor Edin Leonel Chávez quien con principios cristianos busca siempre realizar su trabajo en beneficio del consumidor ofrece calidad en sus productos a su vez crea productos con bajo nivel de componentes químicos y así poder cuidar al prójimo.

Es notoria la debilidad que existe en el departamento de cuentas por cobrar en cuanto a la recuperación de créditos, por la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos que proporcione directrices para el control de la cartera de clientes.

Misión

Brindar a los agricultores un servicio técnico agrícola para la solución de los diferentes factores que afectan el buen desarrollo de los cultivos.

Visión

Ser la empresa que lleve a los agricultores las mejores alternativas de producción agrícola mediante la constante investigación.

Objetivos

El principal es buscar la armonía y bienestar de su equipo de trabajo.

Eficiente: significa alcanzar un resultado con los recursos necesarios (no derroche, no excesos, no desperdicio, mejor aprovechamiento) todo según lo necesario podríamos utilizar la palabra Justo.

Principalmente, que disfruten de la agradable sensación de estar en paz con el fisco.

Eficaz: significa alcanzar el objetivo en el tiempo esperado con los recursos adecuados.

1.2. Planteamiento del problema

De acuerdo al sistema de investigación utilizado que fue la observación, se detectó alto nivel de deficiencia en el rubro de cuentas por cobrar, y como consecuencia, la baja recuperación de los créditos según la cartera de clientes existente; situación preocupante para la empresa, la recuperación del efectivo es lenta y disminuye el capital de inversión.

Se observó que las diferentes áreas no tienen una estrecha comunicación, carecen de políticas y procedimientos, elementos importantes que sin los cuales es difícil alcanzar los objetivos en un área clave como lo es el departamento contable.

Se realizó un diagnóstico en el departamento contable de la empresa, en el rubro de cuentas por cobrar área que presenta necesidad en cuanto a la recuperación de créditos e implementación de políticas y procedimientos.

1.3. Justificación de la investigación

Para el buen funcionamiento de la empresa, tanto a nivel nacional e internacional, es importante implementar políticas y procedimientos de las ventas al crédito y otras cuentas por cobrar, lo que hace que el tiempo de conversión en efectivos sea el esperado, vigilar la cartera de clientes de forma periódica da el poder de adquisición de efectivo a corto plazo, al realizar el estudio en el rubro de créditos según las políticas provee capacidad de pago sobre obligaciones adquiridas.

Sucedee también al momento de ceder un crédito con la finalidad de afianzar una venta, no se toman en cuenta, los riesgos que puede ocasionar tanto a corto como a largo plazo. Es imprescindible la implementación de políticas y procedimientos para obtener un efecto positivo en el rubro de cuentas por cobrar.

1.4 Pregunta de investigación

¿Por qué es necesario implementar procedimientos y políticas que incluyan planificaciones y otros instrumentos que permitan controlar de forma correcta las cuentas por cobrar de la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad anónima?

1.5. Objetivos de investigación

1.5.1. General

Proporcionar a la empresa un sistema de herramientas que permita recuperar de forma inmediata las cuentas por cobrar.

1.5.2. Específicos

Implementar un manual de políticas y procedimientos para establecer la integración de las cuentas por cobrar.

Corroborar existencia física de documentos de respaldo para observar si existe la operación en los registros contables.

Mejorar la rotación de las cuentas por cobrar a través del cobro inmediato para obtener superávit de efectivo.

1.6. Alcances y límites

Alcances

Este informe se fundamentará en la investigación del rubro cuentas por cobrar de la empresa, con el objeto de implementar políticas y procedimientos de crédito que permitan la recuperación del flujo de efectivo en el rubro de ventas, lograr que su desarrollo sea eficaz dentro del mercado, y reflejar un alto nivel de utilidades.

Límites

a) Temporal

La investigación se realizará a partir del doce de noviembre al 31 de diciembre del año dos mil dieciséis, con la finalidad de disponer de información actualizada y analizar el procedimiento del reglamento y políticas de crédito dentro de la institución correspondiente al período comprendido del 1 de febrero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.

b) Institucional

Específico en el rubro de cuentas por cobrar de la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima.

c) Personal

Por medio de la recolección de datos proporcionada por el gerente de ventas, el encargado de créditos y departamento de contabilidad.

Limites

La investigación se limita al rubro de cuentas por cobrar.

Hubo limitación en cuanto a facilitar la información sobre los movimientos en el departamento de créditos.

Hubo abstención de opinión de parte de la gerencia por factor el tiempo.

Capítulo 2

Marco conceptual

2.1. Empresa

“La empresa se define como un agente económico cuya función principal es producir bienes y servicios, que actúa siempre condicionada por el entorno y en el que desarrolla su actividad y que busca la máxima rentabilidad”. (Luna González, Alfredo Cipriano, 2014, p. 42).

Entidad creada con el propósito de prestar un servicio, generar empleo dentro de una comunidad, ciudad o país; se conforma de personas capaces de poder aportar ideas, conocimientos, mano de obra, capital de trabajo para su subsistencia. Existen pequeñas medianas y grandes empresas todas con la finalidad de lucro, en ellas debe existir leyes, reglamentos, directrices que son bases fundamentales.

“Empresas de servicio. Normalmente son las primeras que se presentan a quien estudia la contabilidad, dada la sencillez de su operación. Podríamos subdividir las que prestan servicios a personas y las que ofrecen servicios a otras empresas. Es importante aclarar que pocas compañías prestan sólo servicios y que la mayoría maneja una mezcla de servicio y manufactura de productos”. Bernal, F. J. (2011, Pearson, p. 4).

Una empresa de servicios es la que se dedica a satisfacer necesidades colectivas, por ejemplo una que se dedica a repartir encomiendas, la característica esencial de estas empresas es que no venden un bien o un producto. Las personas que se sirven de ellas no pueden apropiarse del servicio porque es intangible, que no se puede tocar, comer oler o sentir.

“...Empresas comerciales. Implican un paso más avanzado, por las cuestiones contables que conlleva la comercialización. Se trata de compañías que distribuyen bienes...” (Bernal, F. J. 2011, Pearson, p. 4).

Las empresas comerciales se dedican a la compra y ventas, distribución de productos, deben cumplir con todas las leyes desde que inicia operaciones hasta su clausura.

“...Empresas industriales. Concentran todos los aspectos contables en relación con la manufactura de productos, sean primarias (agrícola o extractiva) o secundarias (manufactureras)...”. (Bernal, F. J. 2011, p. 4).

Una empresa industrial al igual que las comerciales deben cumplir con las legislaciones, con el agregado de llevar contabilidad agrícola para poder controlar el presupuesto de gastos, un rígido control de insumos, materiales, materias primas, mano de obra calificada y no calificada.

2.2. Las empresas se pueden clasificar de la siguiente manera

El origen de su capital

Publica: Su capital proviene del Estado o Gobierno

Privada: Son aquellas en que el capital proviene de particulares

Económica mixta: El capital proviene una parte del estado y la otra de particulares.

Por sus dimensiones:

Grande: Son aquellas empresas que ocupan de 501 empleados en adelante.

Mediana: Son las empresas de tamaño intermedio y de razonable volumen de recursos, están constituidas por un número de 50 a 500 empleados aproximadamente.

Pequeña: Son las empresas que tienen un número reducido de empleados, porque tienen menos de 50 personas.”.

Las empresas por su tamaño pueden clasificarse en pequeñas, medianas y grandes empresa, se diferencian por la cantidad de empleados que poseen. La grande empresa puede llegar a tener hasta 500 empleados y la pequeña puede iniciar desde un propietario hasta llegar a 50 empleados

Sociedad anónima

De acuerdo a lo que se establece en el artículo 86 del Código de Comercio, decreto 2-70 del Congreso de la República: “Este tipo de empresa se constituye por escritura pública, no tiene

límites en cuanto al máximo de accionistas el mínimo es 2 accionistas, estas sociedades pueden tener razón social o denominación social; en todo caso debe ir acompañado con la frase “Sociedad Anónima” o las letras S.A.

La formación de su capital es por acciones de igual valor, e indivisibles, que se presentan en títulos negociables. En el balance aparece el capital así: capital autorizado, capital suscrito y capital pagado. Capital autorizado es el que aparece en la escritura de constitución; el suscrito es el que se comprometen a pagar los accionistas, y será, por lo menos, el 50% del autorizado; el capital pagado debe ser, por lo menos la tercera parte de cada una de las acciones suscritas”.

De acuerdo a lo que establece el artículo 381 del Código de Comercio, Decreto número 2-70 “Las acciones pueden ser ordinarias o privilegiadas.” La administración corresponde a mandatarios revocables, nombrados por la asamblea o la junta directiva. La junta directiva es la que elige al representante legal de la sociedad, con sus respectivos suplentes. El representante legal debe inscribirse en el registro mercantil.

Las sociedades anónimas se administran como una sociedad democrática, con sus tres poderes públicos. El poder legislativo, representado por la asamblea de accionistas. El poder ejecutivo, presentado por la junta directiva y el representante legal y el poder jurisdiccional, representado por el revisor fiscal”.

Conformación de su capital

- 1) “Multinacionales En su gran mayoría el capital es extranjero y explotan la actividad en diferentes países del mundo (globalización).
- 2) Grupos económicos Estas empresas explotan uno o varios sectores pero pertenecen al mismo grupo de personas o dueños.
- 3) Nacionales El radio de atención es dentro del país normalmente tienen su principal en una ciudad y sucursales en
- 4) Locales Son aquellas en que su radio de atención es dentro de la misma localidad.”

Legislación aplicable a las empresas

Todas las empresas deben legislarse según lo establece el Decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, código de comercio y el Decreto número 6-91 código tributario del congreso de la república y sus reformas.

"Respecto a la inscripción como empresa se debe gestionar en el registro mercantil y en la Superintendencia de Administración Tributaria, y según el régimen a que correspondan deberán responder al pago de los impuestos como lo son Impuesto al Valor Agregado, Impuesto sobre la Renta, Impuesto de Solidaridad, así como llevar los libros contables debidamente autorizados por los entes competentes.

De acuerdo a lo que establece el artículo 2 del Código de Comercio de Guatemala, Decreto número 2-70 "...Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.

La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.

La banca, seguros y fianzas.

Las auxiliares de las anteriores...".

Capacidad

De acuerdo a lo que establece el artículo 6 del Código de Comercio de Guatemala, Decreto número 2-70 del Congreso de la República: "...Tienen capacidad para ser comerciantes las personas individuales y jurídicas que, conforme al código civil, son hábiles para contratar y obligarse...".

Toda persona individual y jurídica tiene la capacidad de ser comerciante, debe registrarse según lo normado en el código de comercio y leyes tributarias en el país.

El derecho de Trabajo:

De acuerdo al 4º. Considerando del Código de Trabajo, Decreto número 1441, del Congreso de la República de Guatemala.

"El derecho de trabajo es un derecho tutelar de los trabajadores, puesto que trata de compensar la desigualdad económica de estos, otorgándoles una protección jurídica preferente.

El derecho de trabajo regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo y crea instituciones para resolver sus conflictos.

Los patronos no pueden ceder o enajenar los derechos que tengan en virtud de un contrato o relación de trabajo, ni proporcionar a otros patronos trabajadores que hubieren contratado para sí, sin el consentimiento claro y expreso de dichos trabajadores, en cuyo caso la sustitución temporal o definitiva del patrono.

El sueldo o salario debe pagarse directamente al trabajador o a la persona de su familia que él indique por escrito o en acta levantada por una autoridad de trabajo”.

Las personas individuales y jurídicas tienen el derecho de trabajo, deben cumplir principios y normas jurídicas e institucionales al momento de la prestación del trabajo que se genera entre patronos y trabajadores.

Impuesto Sobre la Renta

De acuerdo al Artículo 1 de la Ley de Actualización Tributaria, Decreto número 10-2012, del Congreso de la República de Guatemala: “Se decreta un impuesto sobre toda la renta que obtengan las personas individuales o jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país.

El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas, y se determina de conformidad con lo que establece el Decreto. Su liquidación será anualmente en forma definitiva exceptuando lo que ley establece para las retenciones y para el régimen en el cual el impuesto se determina y paga por trimestres vencidos o ya sea mensualmente, sin perjuicio de la liquidación definitiva del periodo anual al que corresponde.

Los contribuyentes deben de preparar y adjuntar a su declaración jurada el balance general, estado de resultados y estado de flujo de efectivo, y el estado de cambios en el patrimonio neto a la fecha del cierre en cada periodo de liquidación definitiva anual. Además deberán suministrar las informaciones complementarias contables y tributarias que solicite la dirección”.

El impuesto sobre la renta se genera de acuerdo a las rentas gravadas obtenidas por una persona individual o jurídica. Los contribuyentes esta obligados a presentar sus declaraciones según sea el régimen trimestral o mensual y adjuntar la información a los estados financieros.

Ley del Impuesto al Valor Agregado

De acuerdo a lo que establece el artículo 1 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas vigentes, Decreto número 27-92, del Congreso de la República de Guatemala: “...Se establece un Impuesto al Valor Agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Dirección General de Rentas Internas...”

El Impuesto al Valor agregado recaudado de los contribuyentes es administrado y fiscalizado por la Dirección de Rentas Internas.

Del hecho generador

“El impuesto es generado por:

1. la venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos
2. la prestación de servicios en el territorio nacional,
3. importaciones, arrendamientos de bienes muebles e inmuebles
4. Adjudicaciones de bienes muebles o inmuebles.
5. destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique un faltante de inventario, casos salvo cuando se trate de bienes perecederos casos fortuitos de fuerza mayor o delitos contra el patrimonio.
6. La primera venta o permuta de bienes inmuebles.
7. La donación entre vivos de bienes muebles e inmuebles.
8. La aportación de bienes inmuebles a sociedades.

Artículo 10. Tarifa única.- Los contribuyentes afectos pagarán el impuesto con una tarifa del 12% sobre la base imponible, porcentaje que deberá ser incluido en el valor de las ventas y/o prestación de servicios.

La base imponible en la prestación de servicios será el precio de los mismos menos los descuentos de acuerdo con las prácticas comerciales”.

El porcentaje que está obligado el contribuyente a enterar en las cajas fiscales es del 12% sobre la base imponible, todas las ventas o servicios prestados al momento de facturarlas se incluirá en el precio.

Documentos obligatorios

La Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas vigentes (2012) establece que: “los contribuyentes deberán emitir y entregar al adquiriente los siguientes documentos: Facturas en las ventas que realice y por los servicios que preste, incluso respecto de las operaciones exentas, notas de débito por aumento de precio en operaciones ya facturadas, notas de crédito por devoluciones, anulaciones o descuentos en operaciones ya facturadas y estas deben estar autorizadas por la Superintendencia de Administración Tributaria.

Deberán llevar y mantener al día un libro de compras y servicios recibidos y otro de ventas y servicios prestados, en los cuales se deberá detallar número y fecha de la factura, número de identificación tributaria del vendedor, precio neto, IVA crédito fiscal y por los servicios prestados número y fecha de factura, Número de Identificación Tributaria y nombre del comprador, precio neto y débito fiscal”.

Los contribuyentes deben extender diferentes documentos al adquiriente de un bien o producto que fue motivo de venta, estos documentos pueden ser facturas, recibos de caja, notas de crédito, devoluciones, las que deben estar autorizadas por la superintendencia de Administración Tributaria

De acuerdo a lo que establece Ley de Impuesto de Solidaridad y sus reformas vigentes, Decreto número 73-2008, del Congreso de la República de Guatemala: “Se establece un impuesto de Solidaridad a cargo de personas individuales o jurídicas, Los fideicomisos, los contratos de participación, sociedades irregulares, sociedades de hecho, encargo de confianza, sucursales, agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, copropiedades, comunidades de bienes, patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial. Que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio y obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos.”

El período impositivo del impuesto es trimestral sobre una base imponible de la que sea mayor. Entre, la cuarta parte del monto del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos, obtenidos durante el período de liquidación definitiva anual del impuesto sobre la renta inmediato anterior”. El impuesto de solidaridad es el 1% según lo establece el Decreto número 73-2008 debe pagarlo toda persona individual o jurídica que obtengan el 4% de margen bruto superior a sus ingresos brutos.

Contabilidad

“Es la ciencia que estudia el patrimonio, y las variaciones que en él se producen. El objetivo de la contabilidad es la medición adecuada del patrimonio en sus diversos aspectos.

Estático: valor del patrimonio en una fecha determinada.

Dinámico: variación del patrimonio a lo largo de un período.

Cuantitativo: valor de los elementos integrantes del patrimonio.

Cualitativo: cuales son los elementos que componen el patrimonio.

Económico: inversiones realizadas por la empresa con los fondos obtenidos.

Financiero: donde se han obtenido los fondos con los que se han realizado las inversiones”.

(Rey Pombo, José, 2013, p.2).

Contabilidad dentro de una empresa mercantil

De acuerdo a lo que establece el Artículo 368 del código de comercio de Guatemala Decreto número 2-70 “Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados.

Para ese efecto deberán llevar, los siguientes libros o registros: 1.- Inventarios; 2.- De primera entrada o diario; 3.- mayor o centralizador; 4.- estados financieros.

Además podrán utilizar los otros que estimen necesarios por exigencias contables o administrativas o en virtud de otras leyes especiales.

También podrán llevar la contabilidad por procedimientos mecanizados, en hojas sueltas, fichas o por cualquier otro sistema, siempre que permita su análisis y fiscalización.

Los comerciantes que tengan un activo total que no exceda de veinticinco mil quetzales (Q. 25,000.00), pueden omitir en su contabilidad los libros o registros enumerados anteriormente, a excepción de aquellos que obliguen las leyes especiales.

Contabilidad y registros indispensables. Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando Principios de contabilidad generalmente aceptados. Al efecto, deberán llevar, cuando menos, los siguientes libros o registros:

- 1°. Inventarios.
- 2°. De primera entrada o diario.
- 3°. Mayor o centralizador.
- 4°. De estados financieros.
- 5°. Conciliaciones bancarias”.

Además, podrá utilizar los otros que estime necesarios por exigencias contables o administrativas o en virtud de otras leyes especiales”

Toda empresa mercantil al iniciar operaciones contables deberá cumplir con los requisitos legales que establece el Código de Comercio de Guatemala, está obligada a solicitar libros contables y llevar en forma ordenada sus operaciones. Estos libros contables deben ser elaborados de forma razonable con la finalidad de dar a conocer la situación financiera de la empresa.

División de la contabilidad

“en primer lugar por razón que abarca, podemos dividirla en:

Microcontabilidad: se refiere tanto a las personas físicas como a las sociedades de cualquier naturaleza.

Macrocontabilidad: podría denominarse contabilidad nacional o supranacional. Se refiere a la consideración y medida de las magnitudes macroeconómicas de un país, (ingreso, gasto, renta, patrimonio, balanza comercial y de pagos” (Contabilidad general, 13^a. edición, 2016).

La microcontabilidad es la que se lleva en las diferentes empresas o sociedades y la macrocontabilidad muestra la situación financiera de un país determinado.

Activo:

“Conjunto de elementos patrimoniales constituidos por bienes y derechos”. (Rey Pombo, José 2013, p. 14).

Un activo es lo que posee la empresa en bienes y derechos que contribuyen con la empresa a obtener beneficios a largo plazo.

Activo no corriente:

“(Activo fijo o inmovilizado) elementos patrimoniales que forman la estructura permanente de la empresa. Se compone de bienes y derechos que por su naturaleza, no es previsible que se conviertan en dinero líquido antes de un año (maquinaria, construcciones, mobiliario, etc.” (Rey Pombo, José, 2013. p.14).

Un activo no corriente es un elemento permanente dentro de la empresa por más de un año, es financiado por el patrimonio neto de la empresa y por el pasivo no corriente, es el soporte para poder responder a obligaciones que contrae la empresa a corto plazo.

La utilidad

“La utilidad neta es el valor residual de los ingresos de una entidad lucrativa después de haber disminuidos sus gastos relativos, presentado en el estado de resultados siempre que estos últimos sean menores dichos ingresos durante un período contable”. (Contabilidad para administradores, 2014, p. 70).

La utilidad también se le denomina ganancia, interés, provecho o beneficio, se genera de una actividad lucrativa. En lo económico se obtiene al realizar una inversión para satisfacer una necesidad individual o colectiva.

Derecho natural

“Es el conjunto de normas o principios, valores supremos y verdaderos, inmutables, permanentes y racionalmente justos”. (Flores Delgado, Lucerito Ludmila, 2016, p. 16).

Derecho son normas con las que se rige una persona individual o jurídica para obtener lo que le pertenece en un momento dado.

Ventas

“La venta es acción y efecto de vender. La venta es la entrega de productos o servicios a cambio de dinero. Las ventas pueden ser por vía personal, por correo, por teléfono, entre otros medios. El término venta es de origen latín “vendita”, participio pasado de “venderé”. La palabra venta posee diferentes definiciones, todo depende del contexto en el que se aplique. Venta puede referirse a un objeto que se encuentra a disposición del público, lo cual quiere decir que el objeto o el servicio prestado aún no está vendido, es decir, se encuentra en venta, como puede indicar una operación ya concretizada, es decir, el comprador cumplió su obligación de pagar por el precio pactado y, el vendedor ya transfirió la cosa.

En efectos legales, la venta se origina a través de un contrato, conocido como compra venta, en virtud del cual se transfiere a dominio ajeno una cosa por el precio pactado. El contrato de compra venta está compuesto por elementos personales, reales y formales, es decir, se debe de establecer las partes y sus obligaciones, es por ello, que se caracteriza como contrato bilateral, además de indicar el precio y, las características de la cosa en venta. Por último, debe de ser presentado ante un Registro o Notaria Pública para adquirir validez”. (<https://www.significados.com/venta/>, Recuperado: 24.08.2017).

Es una actividad que tiene como objetivo el intercambio de productos, bienes y servicios mediante un precio justo para llegar al consumidor final.

Servicio público

“Los servicios públicos constituyen no solo un mecanismo directo para garantizar los mínimos de justicia que propone un Estado Social de derecho sino que además permite establecer un equilibrio entre los poderes subordinantes del mercado y el capital y la situación subordinada del trabajadores.

Se define como toda actividad organizada prestada por el estado directamente o por particulares bajo su regulación, control y vigilancia, encaminada a la satisfacción de las necesidades publica y sometida, total o parcialmente, a un régimen jurídico especial”.

(Herrera Robles, Aleksey, 2012, p.28)

Es una actividad que realiza una entidad estatal y privada para satisfacer las necesidades de una población.

Factura cambiaria

De acuerdo a lo que establece el artículo 591 del código de comercio de Guatemala, Decreto número 2-70 del congreso de la República de Guatemala: “La factura cambiaria es el título de crédito que en la compraventa de mercaderías el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o la parte insoluta de la compraventa.

El comprador está obligado a devolver al vendedor, debidamente aceptada, la factura cambiaria original en las condiciones de este capítulo. No se podrá librar factura cambiaria que no corresponda a una venta efectiva de mercaderías entregadas, real o simbólicamente”.

Una factura cambiaria es el respaldo de una venta al crédito, una de las características importantes es que no tiene vencimiento, permite dar trámite a un proceso de cobro legal después de haber vencido el plazo de crédito. Al emitir una factura cambiaria se entrega una copia al que adquiere el producto y a momento de ser cancelada se hace la entrega de la factura original, adjuntar un recibo de caja en el momento que se hace efectivo el pago. (Ver anexo 9)

Recibo de caja o comprobante de ingreso

“El recibo de caja es un soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo recaudados por la empresa. El original se entrega al cliente y las copias se archivan una para el archivo consecutivo y otra para anexar al comprobante diario de contabilidad.

El recibo de caja se contabiliza con un débito a la cuenta de caja y el crédito de acuerdo con su contenido o concepto del pago recibido. Generalmente es un soporte de los abonos parciales o totales de los clientes de una empresa por conceptos diferentes de ventas al contado ya que para ellas el soporte es la factura”. (Luna Ortiz, Gustavo Adolfo, 2013, p.7)

El recibo de caja es la constancia de haber realizado un pago parcial o total sobre una venta al crédito, debe tener una o dos copias que quedará en poder del que extiende el recibo de caja para la actualización de datos de las cuentas por cobrar. Va adjunto a la factura cambiaria original.

(Ver anexo 10)

Título de crédito

De acuerdo a lo que establece el artículo 386 inciso 4°. Del Código de Comercio decreto número 2-70 del congreso de la República de Guatemala: “Son títulos de crédito los documento que incorporan un derecho literal y autónomo, cuyo ejercicio o transferencia es imposible independientemente del título. Los títulos de crédito tienen la calidad de bienes muebles”.

Interés

Rédito, tasa de utilidad o ganancia del capital, que generalmente se causa o se devenga sobre la base de un tanto por ciento del capital y en relación al tiempo que de éste se disponga. Llanamente es el precio que se paga por el uso de fondos prestables. Son los rendimientos originados por la concesión o contratación de créditos financieros, comerciales y otros. Comprende las sumas que cubre el sector público según las tasas nominales de interés pactadas en los contratos y documentos correspondientes, celebrados con los acreditantes originales. De haber intermediación. Porcentaje

fijo que sobre el monto de un capital y su uso, paga periódicamente al dueño del mismo la persona física o moral que toma en préstamo dicho capital. (capufe, s.f.)

Cuentas por cobrar

“Las cuentas por cobrar son el derecho que tiene la empresa de exigir a los clientes, el pago de su adeudo derivado de las ventas a crédito, para poder comprender: El origen principal de los ingresos de la empresas privadas dedicadas a la compra-venta de mercadería son sus ventas que proporcionan liquidez inmediata en la transacción de venta, pero a su vez para animar compras más frecuentes y de mayor volumen ofrecen a sus clientes créditos, esta flexibilidad en los métodos de compra benefician a la organización en sus ingresos, y a los clientes al realizar compras sin tener el efectivo inmediato. (Lucero Revelo, Sandra 2013, p.13-14).

Una cuenta por cobrar, se genera por una venta al crédito luego de realizar un análisis de crédito a los clientes que no poseen capacidad de pago al momento de adquirir un bien o un servicio, estas cuentas se llevan a cabo en empresas públicas y privadas, comerciales o de servicios.

Clasificación de las cuentas por cobrar

“Corto Plazo: Son aquellas cuya disponibilidad se realiza en un plazo no mayor de un año después de la fecha del balance o ciclo financiero a corto plazo y se presentaran en el activo circulante.

Largo Plazo: Son las cuentas por cobrar a un plazo mayor que el ciclo financiero de la empresa a un año, deberán presentarse fuera del activo circulante.

El plazo de las cuentas por pagar dentro de las organizaciones depende exclusivamente del gerente quien es el encargado de emitir o negar el crédito, así mismo, él determina el monto

y el plazo para cancelar dichos créditos, y es la administración quien se encarga de los cobros respectivos”. (Lucero Revelo, Sandra, 2013, p.14).

Según su origen:

Las cuentas por cobrar se pueden presentar en los grupos siguientes:

Otras cuentas por cobrar

Estas surgen por una variedad de transacciones tales como anticipo a un ejecutivo, empleado, ventas o compras de algo, daños o pérdidas, entre otros.

Importancia de las cuentas por cobrar

“La importancia radica en el incremento de las transacciones al crédito por la situación actual de los mercados, se debe prestar una especial atención con el fin de encontrar y mantener el equilibrio entre el riesgo y el rendimiento de la inversión.

Los aspectos más importantes sobre la existencia de las cuentas por cobrar en una empresa son:

- Producen un impacto positivo en las ventas de la empresa, dependiendo de: Si la empresa cuenta con políticas de crédito flexibles, puede captar aquella porción del mercado que se inclina a favor de la venta al crédito y no al contado.
- Si proporciona las mismas condiciones en cuanto a las políticas de crédito que la competencia ofrece, dependiendo entonces del logro de la venta con base a la calidad del producto, no a las condiciones de venta estipuladas.
- Proveen liquidez a la empresa, proporcionan liquidez y solvencia a la empresa si se cuenta con una recuperación y rotación sana de las cuentas por cobrar. Asimismo, provee el capital de trabajo necesario para poder cumplir con las obligaciones a corto plazo. Es necesario mencionar la relación existente entre liquidez, el riesgo y la rentabilidad del capital de trabajo. Si existieran más fondos paralizados a largo plazo que el corto plazo, la rentabilidad global de la empresa sería mayor ya que se considera que una gran porción del mercado de clientes se inclina más a la venta financiada con plazos relativamente largos,

siendo en este caso mayor el riesgo de iliquidez en que se incurre y viceversa: a mayor liquidez menor riesgo, pero en este caso se logra una menor maximización de los rendimientos”.(Tesis Auditoria externa del rubro de cuentas por cobrar de una comercializadora de material eléctrico, 2013.p.12-14)

Administración

Definición

“Isaac Guzmán Valdivia es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados”.
(<https://www.coursehero.com/file/21752373/generalidades-de-adm%c3%b4n-presentaci%c3%b4n-primera-unidad-copia/>. Recuperado: 18.08.17)

Se basa en diversas funciones que poseen personas capaces para gobernar a un grupo de individuos de diferentes atribuciones con la finalidad de obtener resultados exitosos en las personas, como en la utilización de recursos.

Importancia de la administración

“De acuerdo con Agustín Reyes Ponce y Joaquín Rodríguez Valencia la importancia de la administración se basa en los siguientes puntos:

La administración se da donde quiera que exista una organización.

El éxito de una empresa u organismo social, se debe a la buena administración que posea.

Para las grandes empresas, la administración científica es esencial.

Para las empresas pequeñas y medianas, la manera más indicada de competir con otras es el mejoramiento de su administración, dicho en otras palabras, tener una mejor coordinación de sus recursos incluyendo al humano.

Para lograr un incremento en la productividad, dependerá de una adecuada administración. Para las organizaciones que están en vías de desarrollo, el principal elemento para desarrollar su productividad y su competitividad con otras es mejorar la calidad en su administración”.(<http://www.monografias.com/trabajos96/importancia-administracion-empresa/importancia-administracion-empresa.shtml>. Recuperado: 18.08.2017)

En una empresa es importante que exista la administración de personal, bienes y recursos, para que no exista desorden ni derroche, que haya buen aprovechamiento y rendimiento de los recursos. Para una buena administración es necesario incluir elementos importantes como lo es la planificación, organización, dirección y control de recursos.

Funciones administrativas

“Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol determinó que esta engloban los elementos de la administración siguiente:

Planear: visualizar el futuro y trazar la programa de acción.

Organizar: construir tanto el organismo material como el social de la empresa.

Dirigir: guiar y orientar al personal.

Coordinar: ligar unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos.

Controlar: velar porque todo suceda de acuerdo a las reglas establecidas y las órdenes dadas”. (Luna González, Alfredo Cipriano, 2014, p. 42)

Estos elementos son importantes dentro del proceso de la administración, son considerados como pilares sin ellos no subsiste una buena administración. El objetivo de estos elementos es para que una empresa se desarrolle en forma eficiente, al cumplir los procedimientos y directrices que se establecen crea un ambiente seguro, confiable y oportuno al momento de necesitar información para una toma de decisiones.

Organigrama

“Es la representación gráfica de la estructura formal de una empresa y muestra sus diferentes elementos, así como las relaciones entre ellos y los niveles de autoridad.

Cumple dos funciones principales. Por un lado sirve de folleto informativo, de carta de presentación de cara al exterior; y, por otro lado, permite a cada empleado saber el puesto que ocupa en la organización”. (Del Valle físico Muñoz, María, 2016, p. 257).

El organigrama representa la estructura de una empresa de acuerdo a funciones que corresponden según un orden jerárquico. Muestra los objetivos, visión y misión, para lo que es fundada una empresa o entidad.

Los organigramas deben reunir las siguientes características

“Sencillo y de fácil comprensión, puesto que de otra forma no sería útil.

Actualizado, si la organización está en continuo cambio, el organigrama debe recoger dichos cambios.

Preciso, ya que debe reflejar fielmente la estructura de la empresa”. (Del Valle físico Muñoz, María, 2016, p. 257).

Manual de procedimientos

“Es el documento administrativo que contiene, en forma ordenada y sistemática, los procedimientos para la ejecución de las actividades que deben seguirse para la realización de las funciones encomendadas en el manual de organización. Además describe las instancias administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

Los procedimientos tienen el propósito de conducir el desarrollo de las actividades a cargo del personal de la dependencia politécnica indicando, lo que se debe y como se debe hacer, conocer el funcionamiento interno del sistema de administración y propiciar la uniformidad en el trabajo, así como evitar la duplicidad de instrucciones y directrices”. (Instituto Politécnico Nacional Dirección de Planeación, Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, 2014, p. 6-7).

El manual de procedimientos contiene reglas en forma ordenada, para llevar a cabo el desarrollo de los movimientos que se realizan en cada departamento que integra una empresa, con la finalidad de cumplir con orden y prontitud la secuencia de actividades.

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1 Tipo de investigación

“En la investigación de campo se utilizan dos grupos de técnicas: cualitativas y cuantitativas.

Las técnicas cualitativas proporcionan información del individuo y las causas que motivan su comportamiento ante el consumo o compra de un determinado producto. Estas técnicas incluyen una investigación de carácter psicológico y para su realización, normalmente, se contratan los servicios de especialistas.

Las técnicas cualitativas que más se utilizan son: la observación, experimentación, las técnicas de creatividad, la dinámica de grupos, las entrevistas, las técnicas proyectistas o investigación motivacional”.(Escudero Serrano, José, 2011, p.128).

Para la presente investigación se le dará énfasis al rubro de cuentas por cobrar según la cartera de clientes existente en la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima que se encuentra ubicada en la ciudad de Cobán, Alta Verapaz se hará con el fin de recopilar la información que sea necesaria se utilizarán conceptos y definiciones de acuerdo al tema del rubro de ventas percibidas al crédito, según información recabada esto se refleja en los estados financieros de dicha empresa, y contribuirá para el análisis del manejo y movimiento del rubro de cuentas por cobrar, el resultante de este análisis todo lo que afecta y como se puede mejorar para llegar a un mejor efecto.

3.2 Sujetos de investigación

Personas: para realizar la presente investigación el enfoque es en dos sujetos de investigación, quienes serán tomados en cuenta para obtener la información necesaria, y son:

Gerente de ventas 1

Encargado de cobros 1

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

En la presente investigación utilizaremos los siguientes instrumentos para obtener la información: Cuestionario y encuestas, para el rubro de cuentas por cobrar, destinado al gerente de ventas de la empresa, quien se apoya con el encargado de cobranza el cual está integrado de 22 preguntas, para poder determinar el cumplimiento en dicho rubro.

3.4 Diseño de investigación

Para la presente investigación se utiliza actividades de campo mediante entrevistas y cuestionarios dirigidos al gerente de ventas y ejecutivos de ventas y contador general

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

Después de analizado el proyecto, se ve la importancia de conocer la opinión de los sujetos de investigación, siendo estos: Gerente de ventas, ejecutivos de ventas, encargado de créditos y contador general, de quienes se obtienen los resultados siguientes de acuerdo a cuestionarios planteados, (Ver anexo 7).

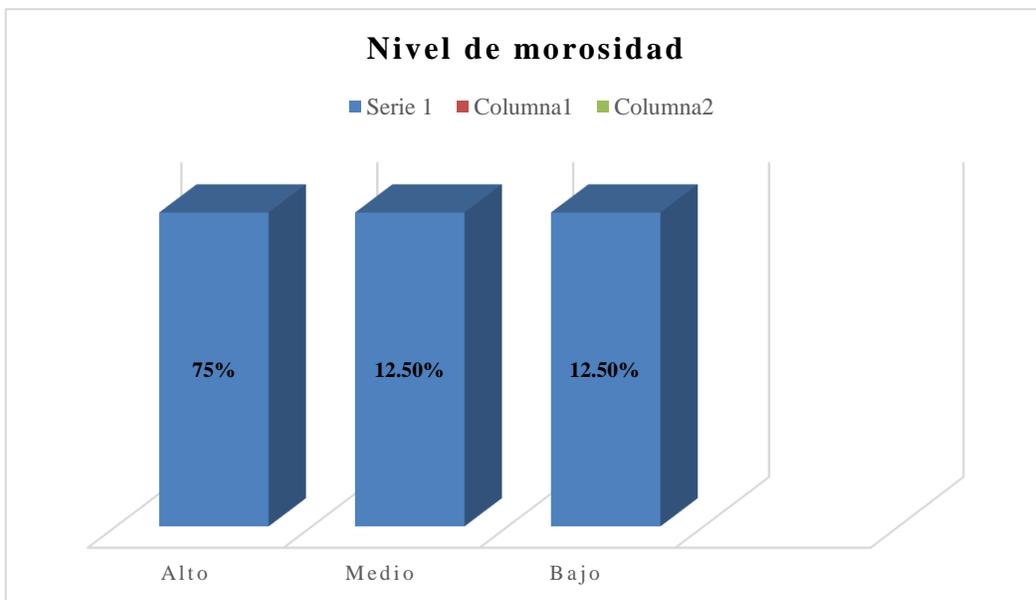
¿Cuál es el nivel de morosidad durante el periodo 2015?

Gráfica 1

%

Alto	75%
Medio	12.5%
Bajo	12.5%

Gráfica 1: nivel de morosidad



Fuente: elaboración propia

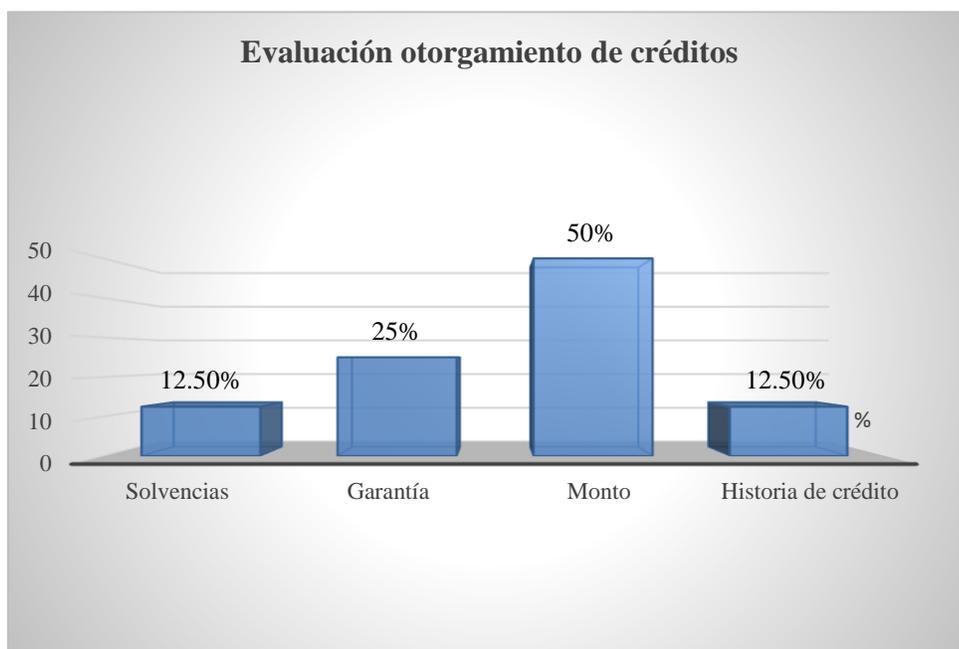
El resultado del nivel de morosidad es alto y representa el 75% que no ha sido recuperado a corto plazo, y se ha extendido por más tiempo. Un 12.50% representa una recuperación baja y el otro 12.50% es recuperación media.

¿Qué criterios se consideran para evaluar el otorgamiento de créditos?

Gráfica 2

	%
Solvencias	12.5%
Garantía	25%
Monto solicitado	50%
Historia de crédito	12.5%

Gráfica 2: otorgamiento de crédito



Fuente: elaboración propia

El criterio más utilizado en un 50% es por medio del monto y se considera importante utilizar por solvencia para evitar morosidad. El 25% de los créditos otorgados exigen garantía, un 12.50 % se basa en examinar si los clientes que poseen un historial de crédito positivo. El restante 12.50% es solvente en sus pagos.

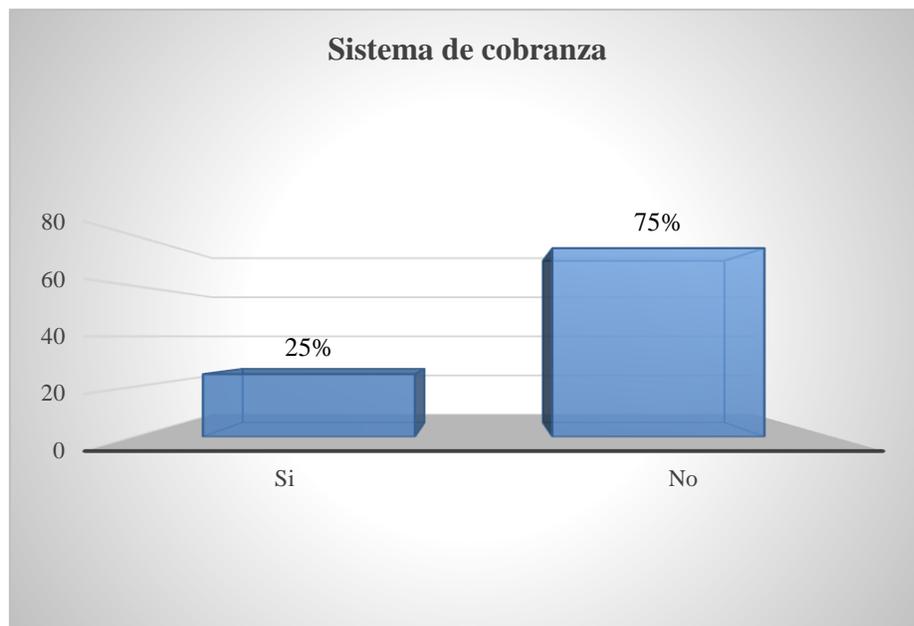
¿Es adecuado el sistema de cobranza?

Gráfica 3

%

Si	25%
No	75%

Gráfica 3: sistema de cobranza



Fuente: elaboración propia

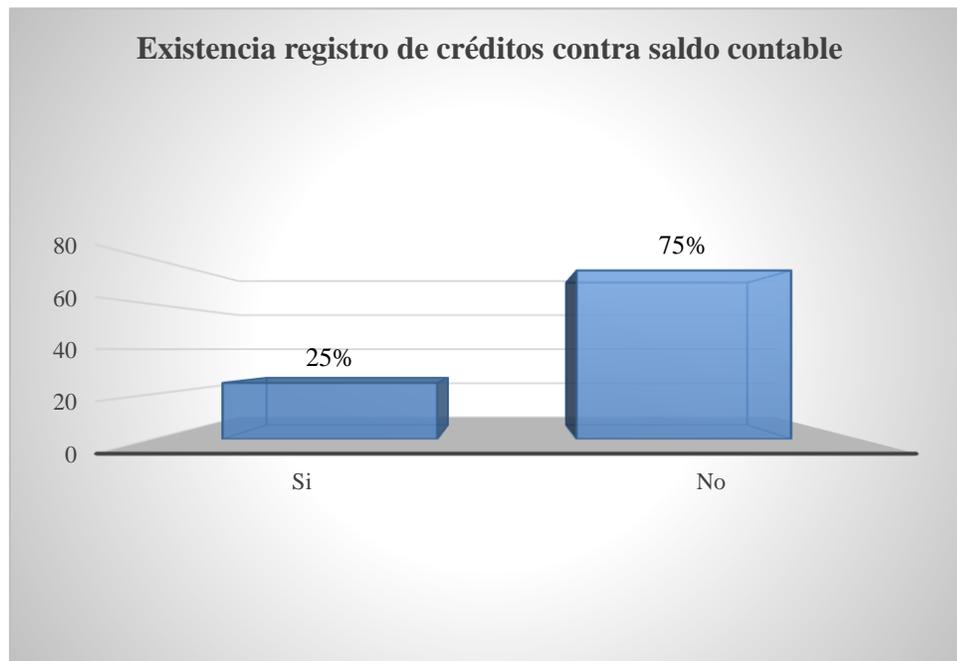
Para el 25% es adecuado el sistema que lleva, el 75 % confirma que no es adecuado el sistema de cobranza, de acuerdo a la inconformidad de los ejecutivos de ventas es necesario implementar políticas y procedimientos.

¿Se registra la integración de los documentos por cobrar y se confrontan con los saldos de contabilidad?

Gráfica 4

	%	
Si	25%	1
No	75%	3

Gráfica 4: registro de créditos



Fuente: elaboración propia

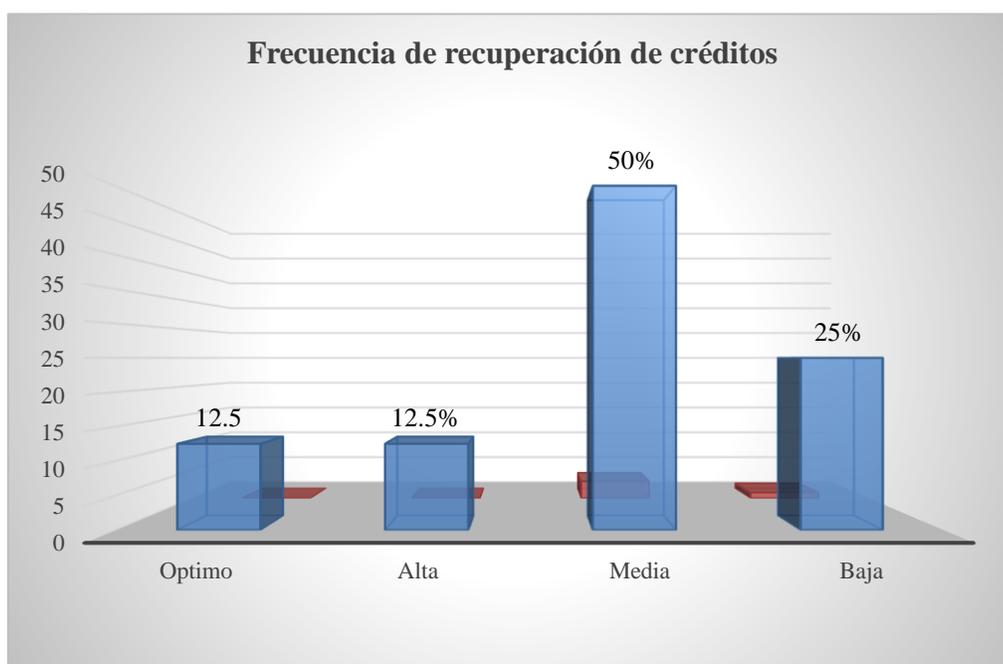
Un 25% de la población responde que si lleva un estricto registro de los documentos por cobrar y el 75 % no registra ni confronta saldos, esto se debe a la poca comunicación con el departamento de contabilidad.

¿Con que frecuencia se recuperan las cuentas por cobrar?

Gráfica 5

	%	
30 días	12.5%	0
45 días	12.5%	0
60 días	50%	3
90 días	25%	1

Gráfica 5: frecuencia de recuperación de créditos



Fuente: elaboración propia

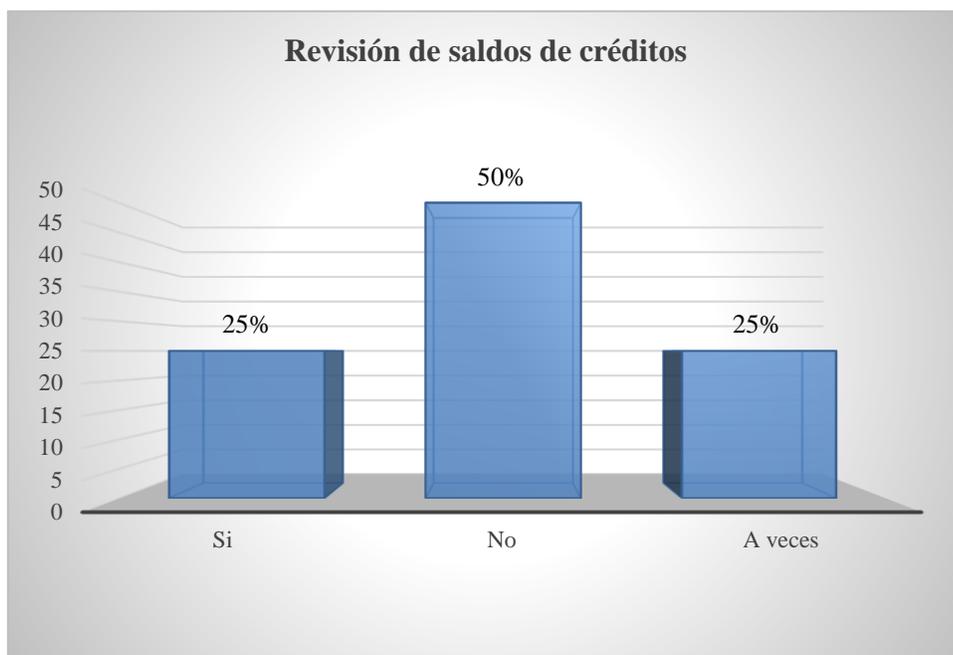
A 30 días se recupera a un 12.5% se considera baja la recuperación, en 45 días se da el mismo fenómeno del 12% lo que se considera optimo pero no sucede como se espera. La recuperación de créditos a 60 días es media refleja el 50%, los créditos recuperados a 90 días constituyen un 25% es un resultado bajo. La carencia de políticas y procedimientos no permiten la pronta recuperación de créditos.

¿Es frecuente la revisión de los saldos de cuentas y documentos por cobrar?

Gráfica 6

	%	
Si	25%	1
No	50%	2
A veces	25%	1

Gráfica 6: revisión de saldos



Fuente: elaboración propia

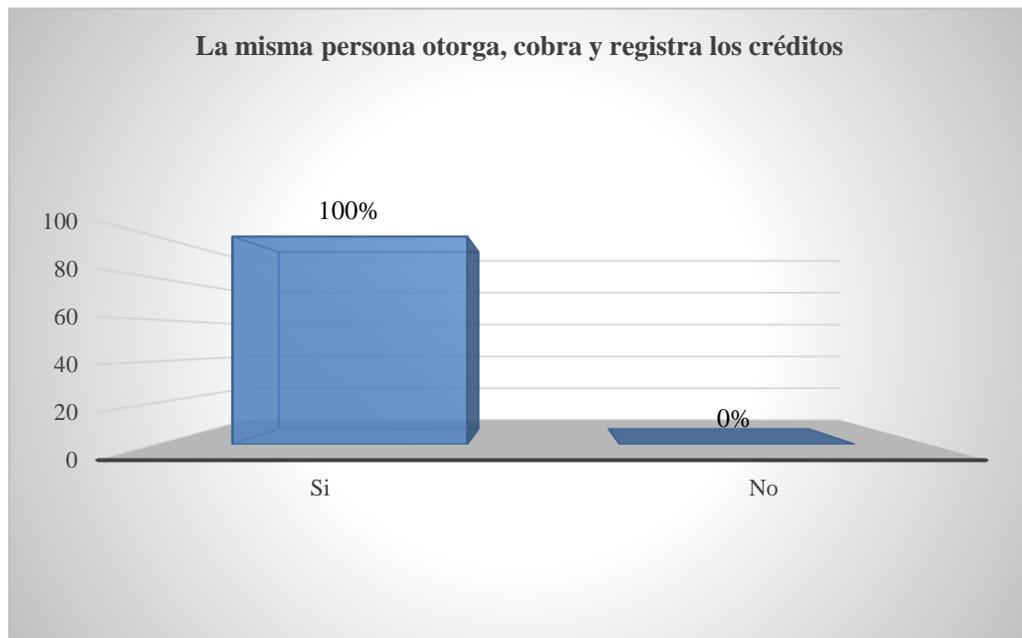
Solo un 25% realiza este procedimiento, el otro 25% a veces efectúa revisión de saldos y el 50% de la población coincide en que no se realizan revisiones frecuentes y recalcan que si es de suma importancia implementar este control.

¿La persona que otorga los créditos es la misma que cobra y registra?

Gráfica 7

	%
Si	100%
No	0%

Gráfica 7: persona que otorga créditos



Fuente: elaboración propia

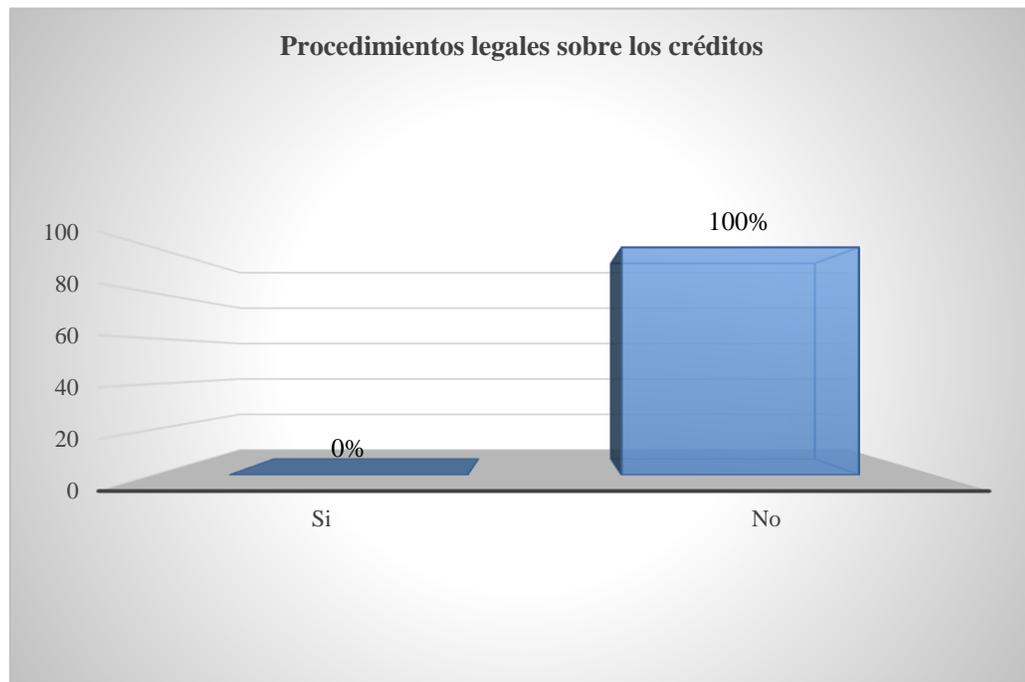
Los cuatro sujetos quienes conforman el 100%, respondieron que sí y que no existe un cobrador que los apoye.

¿Se procede legalmente sobre las cuentas que se consideran incobrables?

Gráfica 8

	%	
Si	0%	4
No	100%	0

Gráfica 8: procedimientos legales sobre créditos



Fuente: elaboración propia

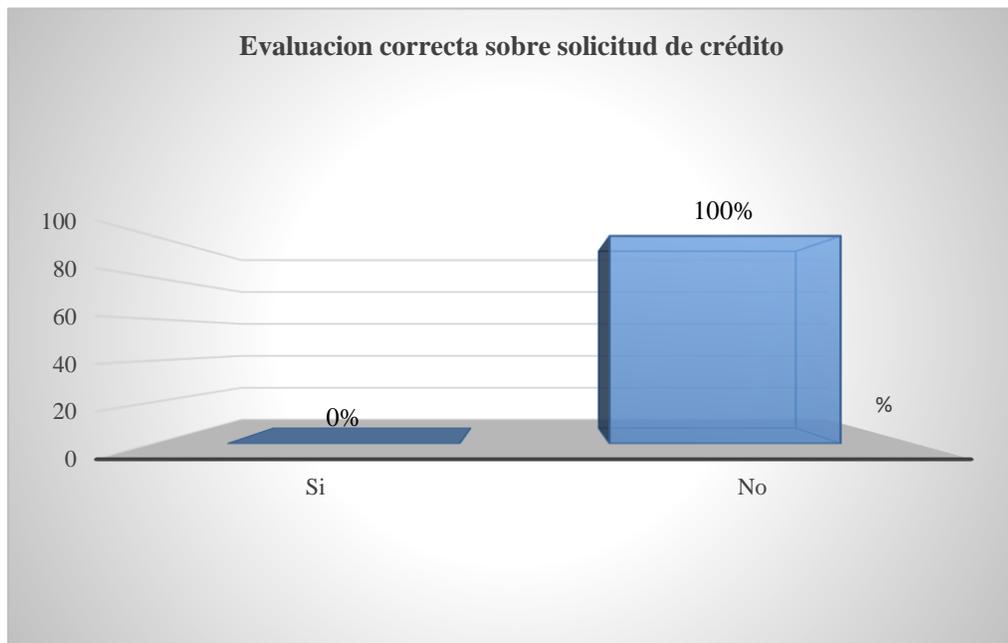
El 100% de los ejecutivos de ventas no lo realizan, solicitan se realice para ver la posibilidad de recuperar estas cuentas si existen procedimientos legales que amparen este proceso.

¿Considera que se tiene la evaluación correcta sobre las solicitudes de créditos?

Gráfica 9

	%	
Si	0%	0
No	100%	4

Gráfica 9: evaluación solicitud de crédito



Fuente: elaboración propia

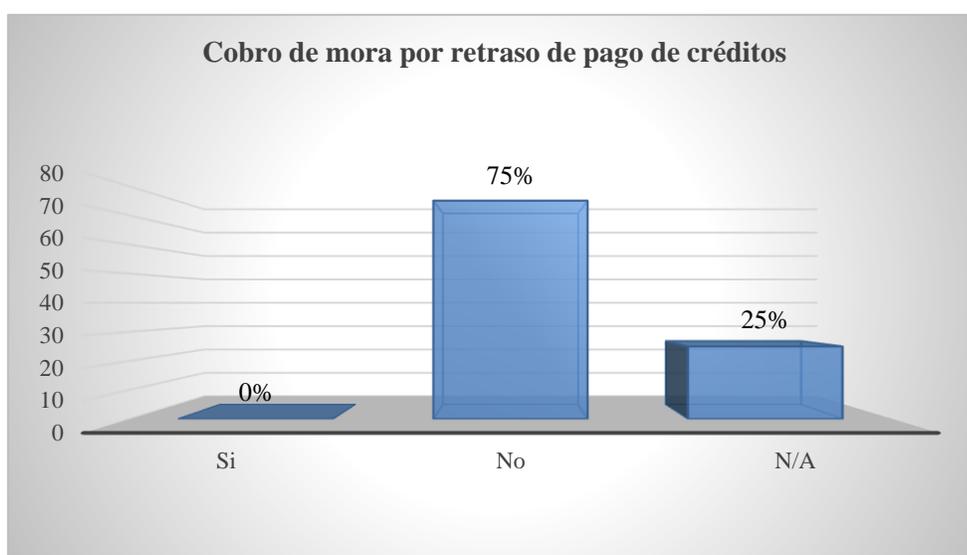
El 100% manifiesta que no se realiza la evaluación correcta puesto que no existen directrices para dicha evaluación. Por esa razón el comportamiento de pagos se tiene en reportes negativos.

¿El retraso en el pago de las facturas genera cargos de mora sobre el saldo pendiente?

Gráfica 10

	%	
Si	0%	0
No	75%	3
N/A	25%	1

Gráfica 10: cobro de mora por retraso



Fuente: elaboración propia

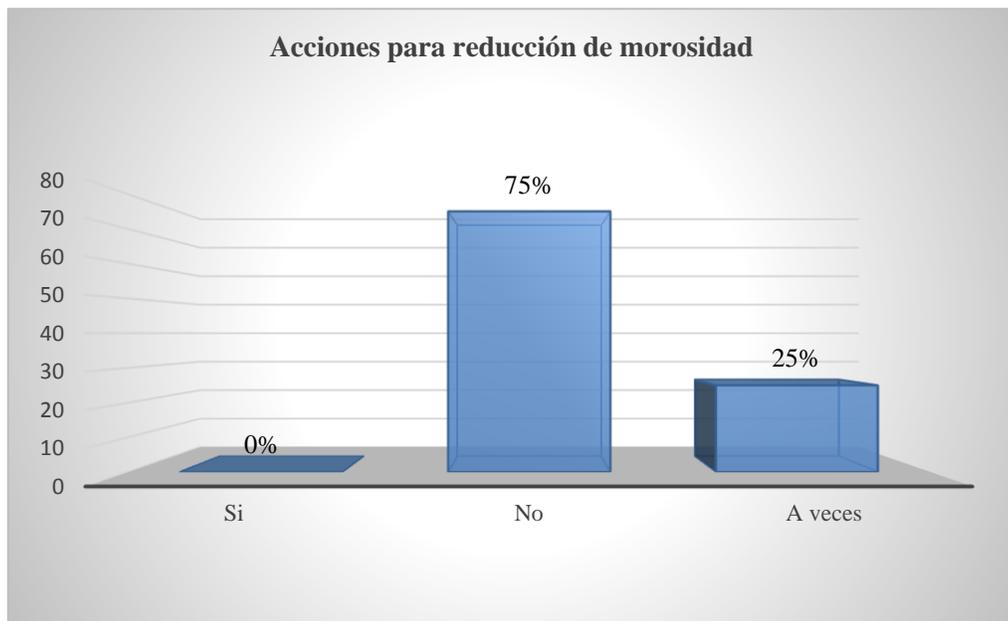
El 75% manifestó que no se generan cargos por mora y que es necesario que se definan estas políticas desde que inicia la relación entre cliente y vendedor. Después de un período de gracia es justo cobrar cargo por mora por la cantidad. El 25% no opinó.

¿Qué acciones realiza la empresa para reducir la morosidad de los clientes?

Gráfica 11

	%	
Si	0%	0
No	75%	3
A veces	25%	1

Gráfica 11: acciones para reducir morosidad



Fuente: elaboración propia

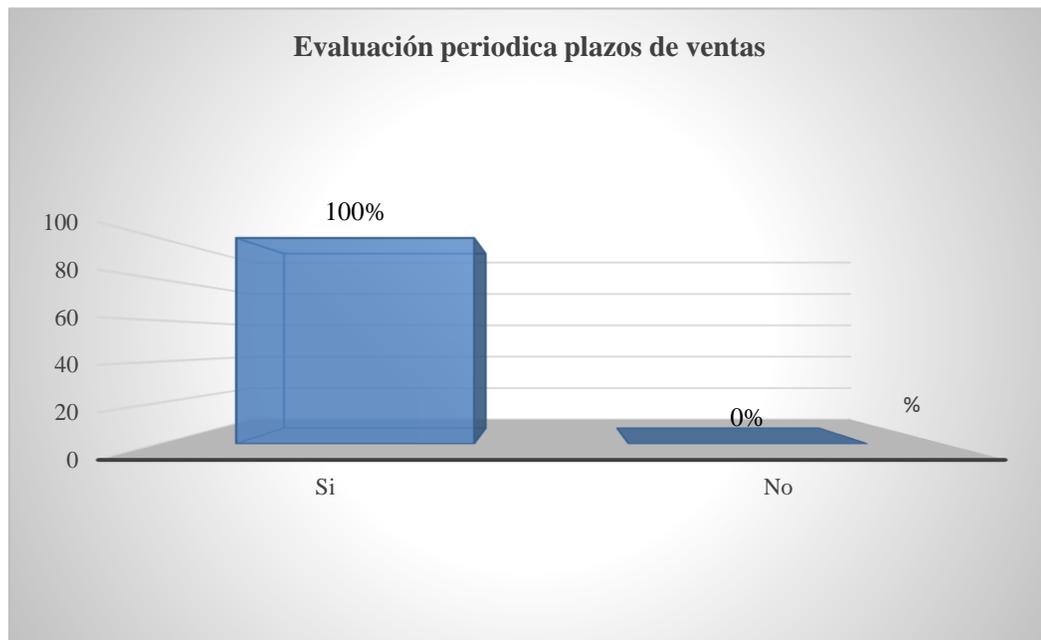
El 25% de los ejecutivos de ventas lo realiza por sus propios medios aunque no son efectivos, el 75% no toma acciones respecto a la morosidad de los clientes, por cuanto no existen procedimientos establecidos. Si es necesario implementar este procedimiento para la pronta recuperación de efectivo.

¿Considera que es importante evaluar cada mes las ventas al crédito?

Gráfica 12

	%	
Si	100%	4
No	0%	0

Gráfica 12: evaluación plazos de ventas



Fuente: elaboración propia

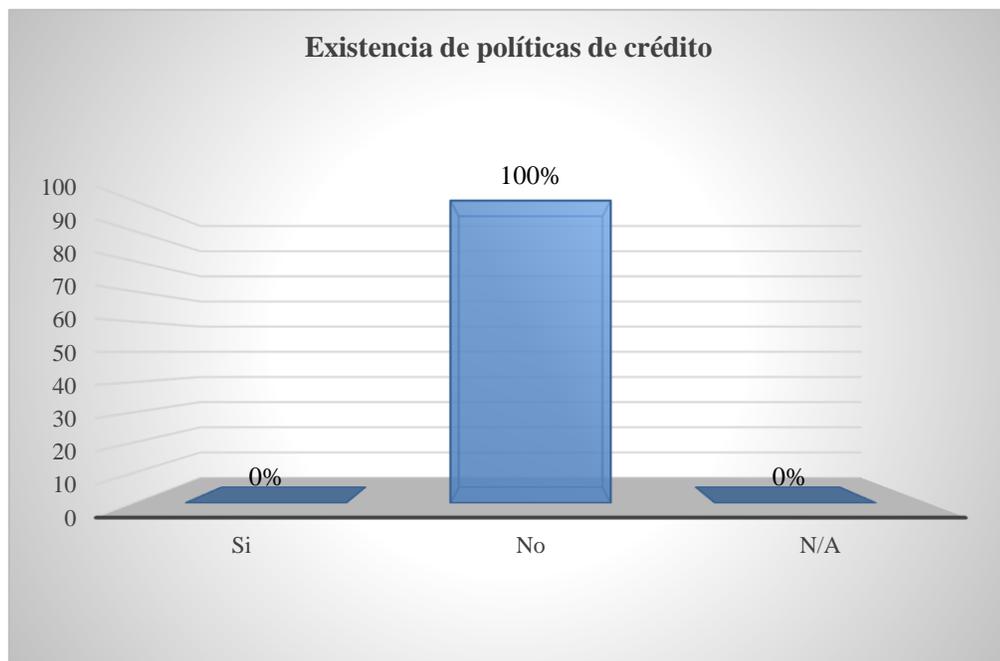
El 100% del departamento de ventas coincide en que si es de suma importancia evaluar periódicamente los plazos de ventas al crédito, que por falta de organización y diligencia no se ha realizado.

¿La empresa establece políticas a los clientes?

Gráfica 13

	%	
Si	0%	0
No	100%	4
N/A	0%	0

Gráfica 13: existen políticas de crédito



Fuente: elaboración propia

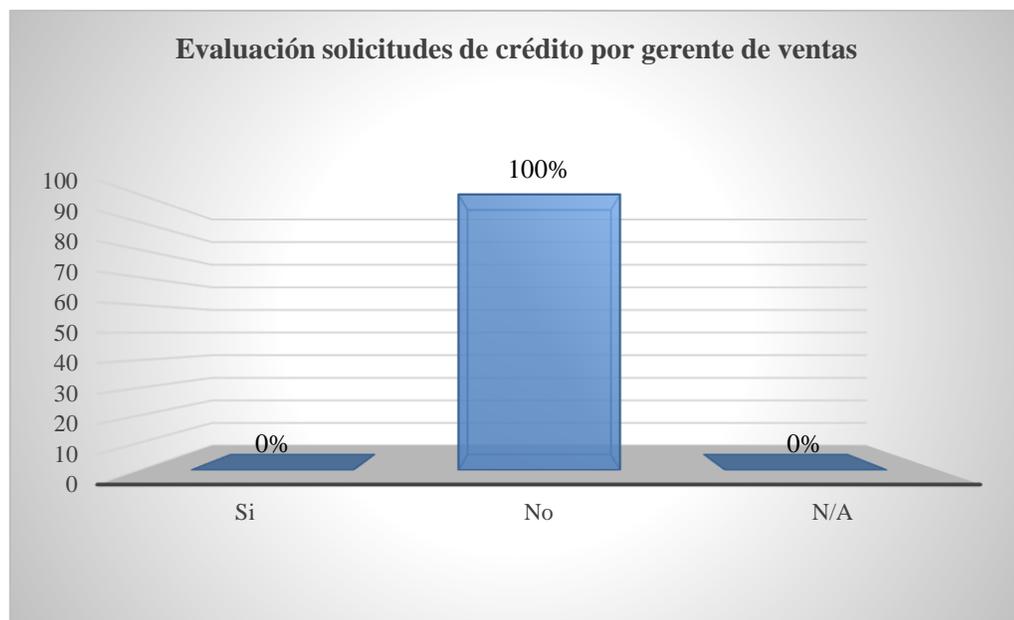
El gerente de ventas de acuerdo con los ejecutivos de ventas constituyen el 100% de la población encuestada y responden que no existe políticas de crédito establecidas, manifiestan que las consideran importantes para que sean implementadas y poder iniciar la recuperación de la cartera crediticia.

¿Se socializa con el gerente de la empresa las solicitudes de crédito?

Gráfica 14

	%	
Si	0%	0
No	100%	4
N/A	0%	0

Gráfica 14: evaluación de créditos por el gerente



Fuente: elaboración propia

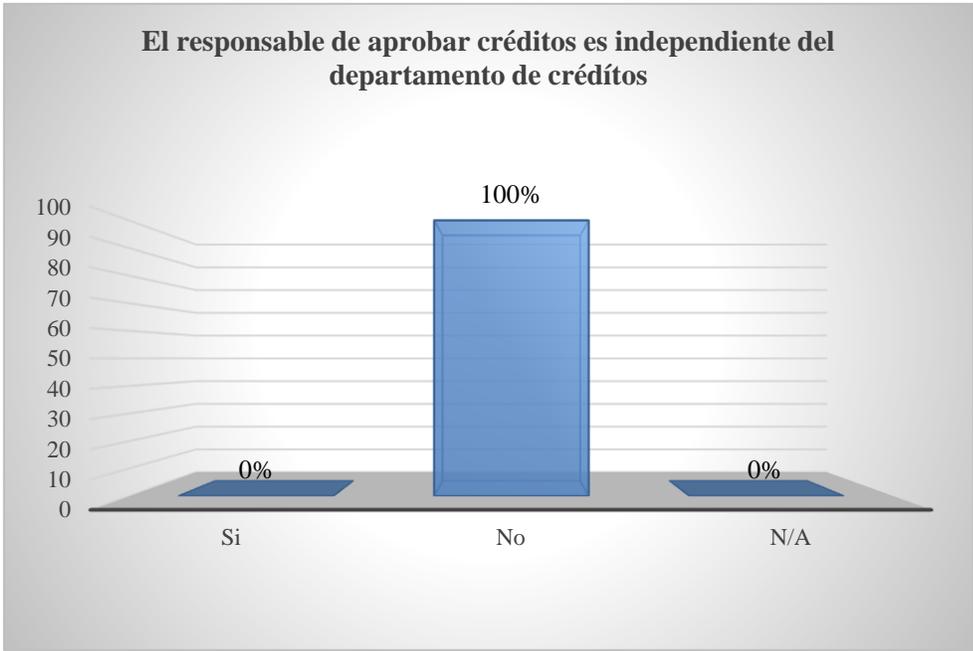
El 100% de los ejecutivos de ventas realiza este procedimiento por no existir un manual de procedimientos para el otorgamiento de solicitudes créditos, y ni ellos toman la iniciativa de consultarlo para un mejor respaldo.

¿La persona responsable de aprobar los créditos es independiente del departamento de créditos?

Gráfica 15

	%	
Si	0%	0
No	100%	4
N/A	0%	0

Gráfica 15: responsable de aprobar créditos



Fuente: elaboración propia

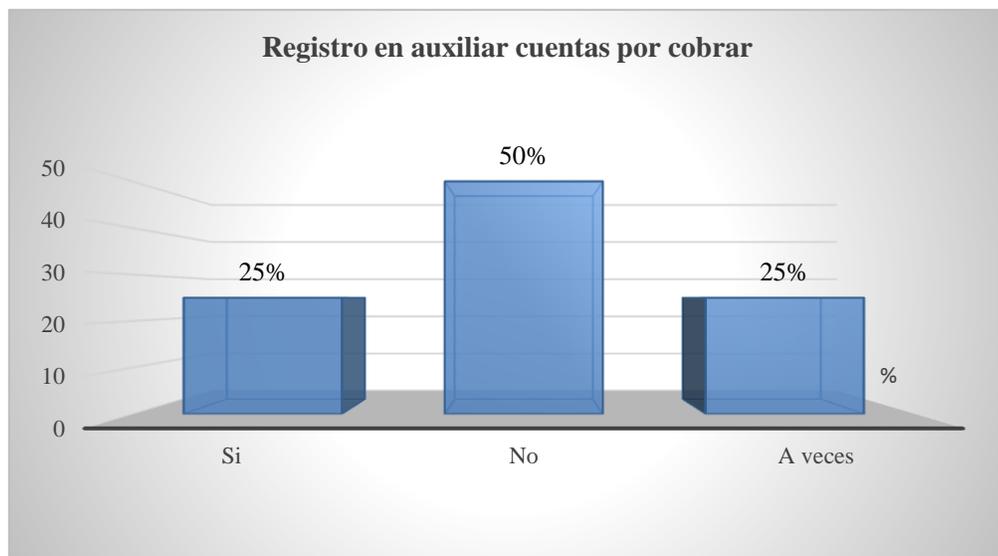
Se observa que el 100% de los ejecutivos de ventas son los que aprueban los créditos con la finalidad de aumentar sus ventas, muchas veces sin predecir el riesgo de incobrabilidad. De lo que genera la necesidad de implementar un departamento responsable que haga el estudio y evaluación por cada cliente al tomar medidas dentro del marco legal.

¿Se elabora algún registro auxiliar de cuentas y documentos por cobrar?

Gráfica 16

	%	
Si	25%	1
No	50%	2
A veces	25%	1

Gráfica 16: registro auxiliar de cuentas por cobrar



Fuente: elaboración propia

Un 25% de los ejecutivos de ventas lleva sus registros, otro 25% a veces lo realiza y el 50% restante no lleva registros, por no tener actualizada la información se pierde el objetivo de realizar el cobro en su momento.

¿Se tiene un registro minucioso de documentos por cobrar?

Gráfica 17

	%	
Si	25%	1
No	75%	3
A veces	0%	0

Gráfica 17: registro de los créditos



Fuente: elaboración propia

Solo el 25 % lleva el registro detallado de manera eficiente y el 75% restante no lo realizan, es una deficiencia de control interno. El contador indica que se debe reportar por lo menos cada semana a contabilidad el detalle de documentos por pagar.

¿Se realizan descuentos por pronto pago?

Gráfica 18

	%	
Si	0%	0
No	100%	4
A veces	0%	0

Gráfica 18: descuentos por pronto pago



Fuente: elaboración propia

El 100% de los encuestados coincide que no se realiza descuento por pronto pago, se hace la observación de parte del contador que es una herramienta útil, para la recuperación de créditos. Es un incentivo para el cliente y que al realizar los descuentos por pronto pago se recupera capital y aumentan las ventas.

¿Existen cuentas que se consideran incobrables?

Gráfica 19

	%	
Si	100%	4
No	0%	0
A veces	0%	0

Gráfica 19: existen deudores incobrables



Fuente: elaboración propia

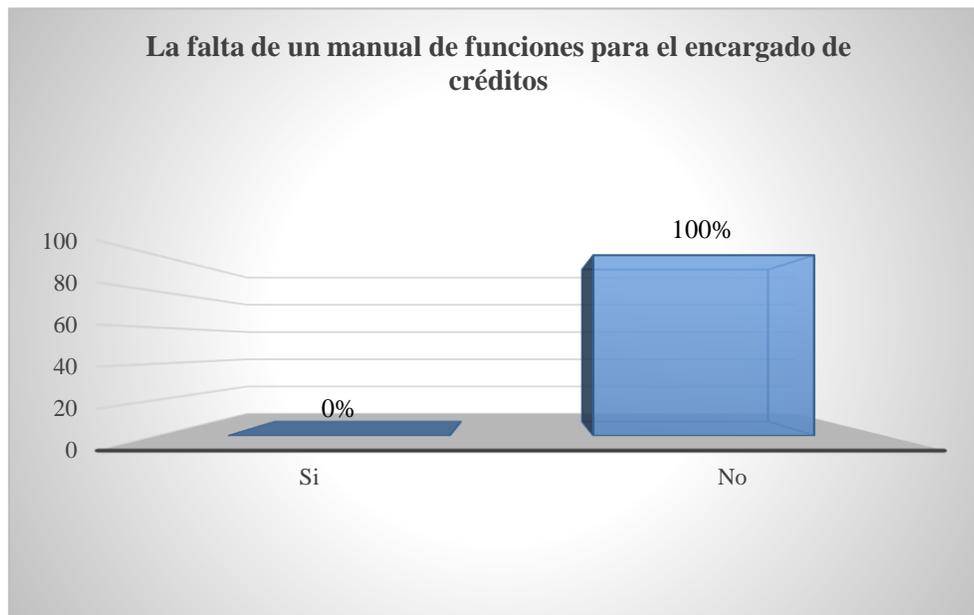
Si existen deudores incobrables, es manifestado por el 100%, el gerente de ventas pide se le dé una estrategia para poder recuperar dichas cuentas incobrables.

¿Existe un manual de funciones del personal encargado del control de las cuentas por cobrar?

Gráfica 20

	%	
Si	0%	0
No	100%	4

Gráfica 20: manual de funciones encargado de créditos



Fuente: elaboración propia

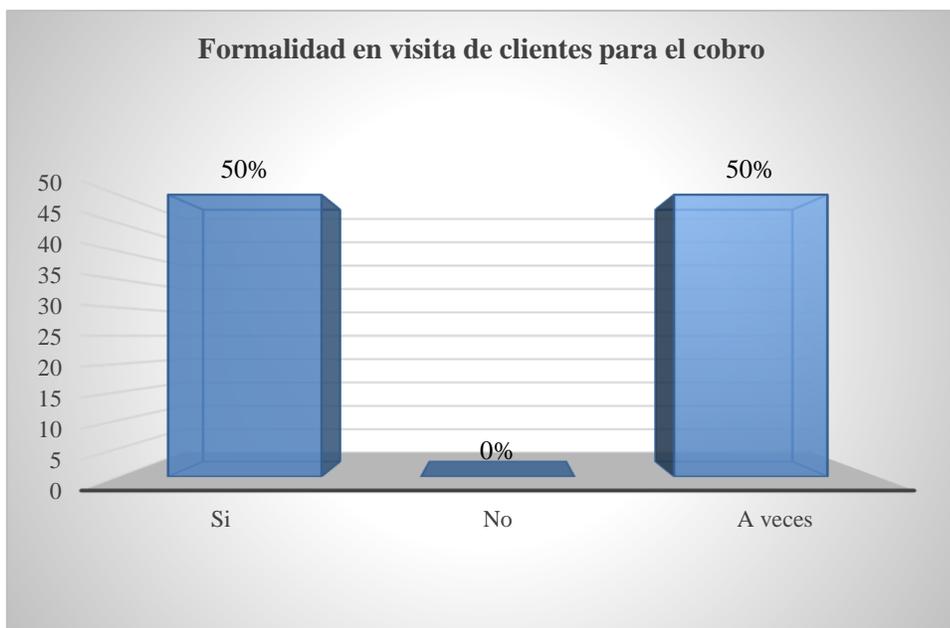
El 100% manifestó que no existe un manual de funciones para los que manejan cuentas por cobrar por lo mismo se ve alterado dicho rubro. El proceso la recuperación en la cobranza es demasiado lento.

¿Se visita al cliente para recordarle el pago de su deuda?

Gráfica 21

	%	
Si	50%	2
No	0%	0
A veces	50%	2

Gráfica 21: visita de clientes para cobro



Fuente: elaboración propia

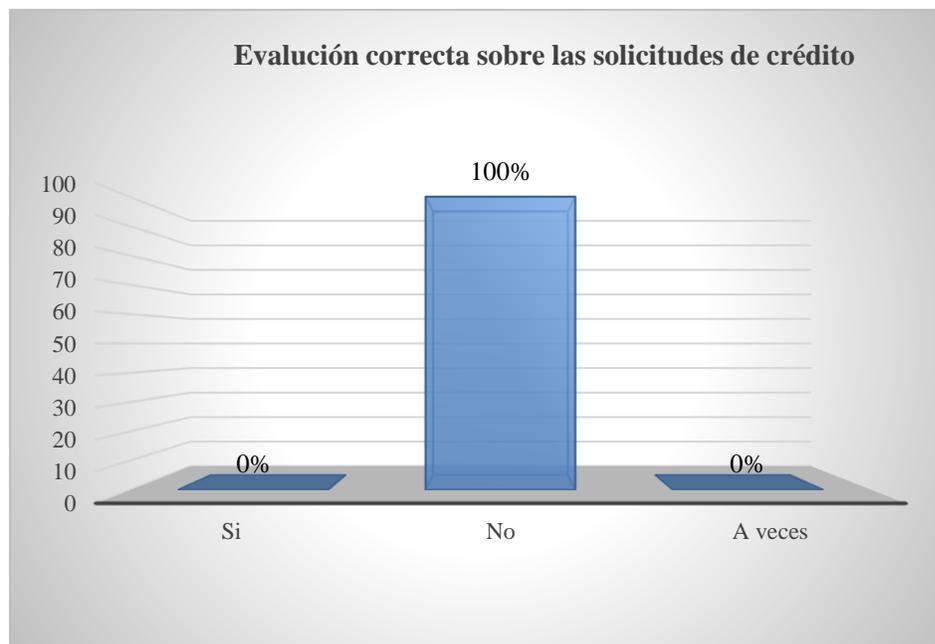
El 50 % de ejecutivos de ventas dijeron que si se realizan las veces que sean necesarias. El otro 50% dijo que se hace de manera informal.

¿Considera que se tiene la evaluación correcta sobre las solicitudes de crédito?

Gráfica 22

	%	
Si	0%	0
No	100%	4
A veces	0%	0

Gráfica 22: se evalúa la solicitud de créditos



Fuente: elaboración propia

El 100% indica que no, porque no se tiene la evaluación correcta por no existir un manual de funciones, y tampoco se realizan las reuniones con el gerente de ventas para la aprobación de las solicitudes de créditos.

4.2 Presentación de resultados

Luego de haber realizado los cuestionamientos respectivos, los resultados obtenidos son los siguientes:

- a) El resultado del nivel de morosidad es alto y representa el 75% que no ha sido recuperado a corto plazo, y se ha extendido por más tiempo. Un 12.50% representa una recuperación baja y el otro 12.50% es recuperación media.
- b) El criterio más utilizado en un 50% es por medio del monto y se considera importante utilizar por solvencia para evitar morosidad. El 25% de los créditos otorgados exigen garantía, un 12.50 % se basa en examinar si los clientes que poseen un historial de crédito positivo. El restante 12.50% es solvente en sus pagos.
- c) Para el 25% es adecuado el sistema que lleva, el 75 % confirma que no es adecuado el sistema de cobranza, de acuerdo a la inconformidad de los ejecutivos de ventas es necesario implementar políticas y procedimientos.
- d) Un 25% de la población responde que si lleva un estricto registro de los documentos por cobrar y el 75 % no registra ni confronta saldos, esto se debe a la poca comunicación con el departamento de contabilidad.
- e) A 30 días se recupera a un 12.5% se considera baja la recuperación, en 45 días se da el mismo fenómeno del 12% lo que se considera optimo pero no sucede como se espera. La recuperación de créditos a 60 días es media refleja el 50%, los créditos recuperados a 90 días constituyen un 25% es un resultado bajo. La carencia de políticas y procedimientos no permiten la pronta recuperación de créditos.
- f) Solo un 25% realiza este procedimiento, el otro 25% a veces efectúa revisión de saldos y el 50% de la población coincide en que no se realizan revisiones frecuentes y recalcan que si es de suma importancia implementar este control.
- g) Los cuatro sujetos quienes conforman el 100%, respondieron que sí y que no existe un cobrador que los apoye.

- h) El 100% de los ejecutivos de ventas no lo realizan, solicitan se realice para ver la posibilidad de recuperar estas cuentas si existen procedimientos legales que amparen este proceso.
- i) El 100% manifiesta que no se realiza la evaluación correcta puesto que no existen directrices para dicha evaluación. Razón por la cual el comportamiento de pagos se tiene en reportes negativos.
- j) El 75% manifestó que no se generan cargos por mora y que es necesario que se definan estas políticas desde que inicia la relación entre cliente y vendedor. Después de un período de gracia es justo cobrar cargo por mora por la cantidad. El 25% no opinó.
- k) El 25% de los ejecutivos de ventas lo realiza por sus propios medios aunque no son efectivos, el 75% no toma acciones respecto a la morosidad de los clientes, por cuanto no existen procedimientos establecidos. Si es necesario implementar este procedimiento para la pronta recuperación de efectivo.
- l) El 100% del departamento de ventas coincide en que si es de suma importancia evaluar periódicamente los plazos de ventas al crédito, que por falta de organización y diligencia no se ha realizado.
- m) El gerente de ventas de acuerdo con los ejecutivos de ventas constituyen el 100% de la población encuestada y responden que no existe políticas de crédito establecidas, manifiestan que las consideran importantes para que sean implementadas y poder iniciar la recuperación de la cartera crediticia.
- n) El 100% de los ejecutivos de ventas no realiza este procedimiento por no existir un manual de procedimientos para el otorgamiento de solicitudes créditos, ni ellos toman la iniciativa de consultarlo para un mejor respaldo.
- o) Se observa que el 100% de los ejecutivos de ventas son los que aprueban los créditos con la finalidad de aumentar sus ventas, muchas veces sin predecir el riesgo de incobrabilidad. De lo que genera la necesidad de implementar un departamento responsable que haga el estudio y evaluación por cada cliente tomando medidas dentro del marco legal.
- p) Un 25% de los ejecutivos de ventas lleva sus registros, otro 25% a veces lo realiza y el 50% restante no lleva registros, por no tener actualizada la información se pierde el objetivo de realizar el cobro en su momento.

- q) Solo el 25 % lleva el registro detallado de manera eficiente y el 75% restante no lo realizan, es una deficiencia de control interno. El contador indica que se debe reportar por lo menos cada semana a contabilidad el detalle de documentos por pagar.
- r) El 100% de los encuestados coincide que no se realiza descuento por pronto pago, se hace la observación de parte del contador que es una herramienta útil para la recuperación de créditos. Es un incentivo para el cliente y que al realizar los descuentos por pronto pago se recupera capital y aumentan las ventas.
- s) Si existen deudores incobrables, es manifestado por el 100%, el gerente de ventas pide se le dé una estrategia para poder recuperar dichas cuentas incobrables. El proceso la recuperación en la cobranza es demasiado lento.
- t) El 50 % de ejecutivos de ventas dijeron que si se realizan las veces que sean necesarias. El otro 50% dijo que se hace informalmente.
- u) El 100% indica que no, porque no se tiene la evaluación correcta por no existir un manual de funciones, tampoco se realizan las reuniones con el gerente de ventas para la aprobación de las solicitudes de créditos.

El no contar con manual de procedimientos para la recuperación de créditos, el no poseer manual de funciones existe la consecuencia de que no se evalúan correctamente las solicitudes de crédito, así como la falta de un departamento responsable de velar para que no se incurra en riesgo de incobrabilidad, siendo necesario el movimiento sobre la actualización de saldos.

Por lo anteriormente indicado es necesario la implementación de un manual de para la recuperación de las cuentas por cobrar.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Introducción

Toda empresa dedicada al comercio es creada con el propósito de llegar a los consumidores ofrece sus productos para el fortalecimiento de sus actividades comerciales y económicas, una de esas actividades son las cuentas por cobrar que se generan de las ventas al crédito, en la actualidad no posee procedimientos organizacionales, administrativos ni de control, para ello es necesario implementar procedimientos y políticas en el rubro de cuentas por cobrar, para su buen funcionamiento. Las políticas muestran una orientación para el proceso en cada una de las transacciones.

Al definirse los procedimientos se deben cumplir de acuerdo a lo establecido para el cumplimiento de los objetivos con eficiencia y de forma ordenada, el manual de políticas y procedimientos del rubro de cuentas por cobrar es una herramienta que permite coordinar lineamientos y simplificar el trabajo, aprovechar al máximo los recursos y minimiza los riesgos.

La importancia de implementar el manual de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de créditos es lograr que los ejecutivos de ventas obtengan una orientación para identificar las deficiencias en la recuperación de créditos.

5.2 Justificación

Después del estudio realizado en la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima, se propone implementar un manual de políticas y procedimientos para corregir la problemática que existe en la recuperación de las cuentas por cobrar según la cartera de clientes que posee el departamento de créditos.

Procedimientos que tienen como fin, beneficiar a la empresa a largo plazo, que faciliten y regulen la labor que involucran las transacciones crediticias, contiene lineamientos ordenados desde el

inicio de la relación del cliente, la autorización de los créditos y concluir con el pago de las cuentas por cobrar, estos procedimientos administrativos muestran directrices que se deben llevar a cabo y lograr el objetivo. Se propone la supervisión del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar, que cumplan con lo establecido para beneficio de la empresa en relación a minimizar errores y maximizar ganancias, recuperación de capital a corto plazo, solvencia económica.

Las políticas y procedimientos contribuyen a identificar qué proceso no se cumple de acuerdo a lo establecido. Debe existir como un constante análisis financiero para dar seguimiento a las políticas, velar por la eficiencia de su administración.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 General

Establecer procesos, procedimientos y políticas para el rubro de cuentas por cobrar, que accedan a obtener información financiera y económica razonable.

5.3.2 Específicos

- a. Elaborar políticas para el rubro de cuentas por cobrar
- b. Establecer procedimientos para la obtención de resultados
- c. Mostrar la forma que se debe utilizar cada una de las políticas y procedimientos.

5.4 Desarrollo de la propuesta

La implementación de las políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar, de conformidad con la problemática observada según el diagnóstico realizado en el departamento de contabilidad de la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima, las ventas al crédito denominadas como rubro de cuentas por cobrar, no existen procedimiento para la concesión de crédito ni para

la recuperación, no se lleva un historial real de los clientes morosos, la cartera de clientes se ha vuelto incobrable, el plazo de vencimiento del crédito no se cumple.

Designar al contador la tarea de observar el comportamiento mensual del rubro de clientes antes de determinarla como cuenta por cobrar, Velar por la eficacia de estas políticas y procedimientos con la finalidad de asegurar los cobros de la cartera de clientes.

El diseño de los procedimientos muestra una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en el rubro de cuentas por cobrar, en tal virtud se presentan las etapas necesarias del desarrollo de identificación, análisis y diseño de los procedimientos.

Políticas de ventas al crédito

1. Los requisitos de los clientes para que se les conceda crédito son: fotocopia de documento de identificación personal o RTU, situación económica de la empresa o persona individual, solicitud, dos referencias personales y comerciales y cotización de los productos que desea comprar, orden de compra.
2. Para las ventas las ventas al crédito se emitirán facturas cambiarias.
3. Después de cancelar una factura cambiaria, se emitirá el recibo de caja correspondiente
4. El plazo de ventas al crédito será de 30 días mínimo a 90 días máximo.
5. Como normativa para la gestión del crédito se debe realizar de la siguiente manera:

Ilustración 1: normativa para gestión de créditos

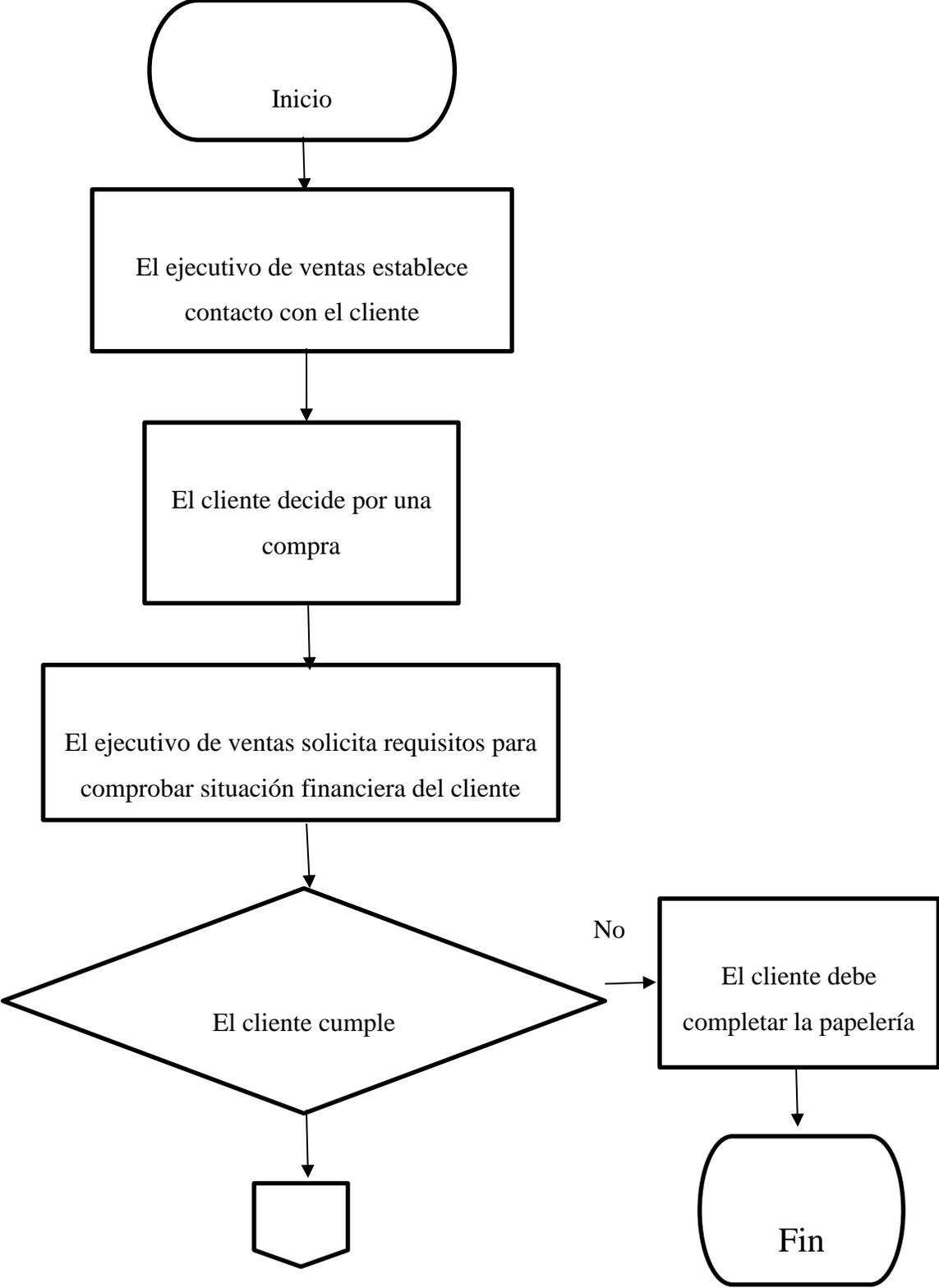
0-30 y 30-45 días	45-60 días	60-90 días	90-120 días
Durante este límite el crédito va en su estado normal, antes del vencimiento se debe llamar al cliente	Se envía al cliente una carta y se visita para que exponga las causas de su atraso, en coordinación con el área de créditos	Después de agotar el anterior procedimiento sin obtener buenos resultados, se realiza el trámite con el abogado de la empresa, las cuales deben estar documentados.	En casos extremos que no se recupere el crédito se traslada al cliente a cobro jurídico, la cuenta se convierte en cuentas por cobrar comerciales y cuentas por cobrar judiciales.

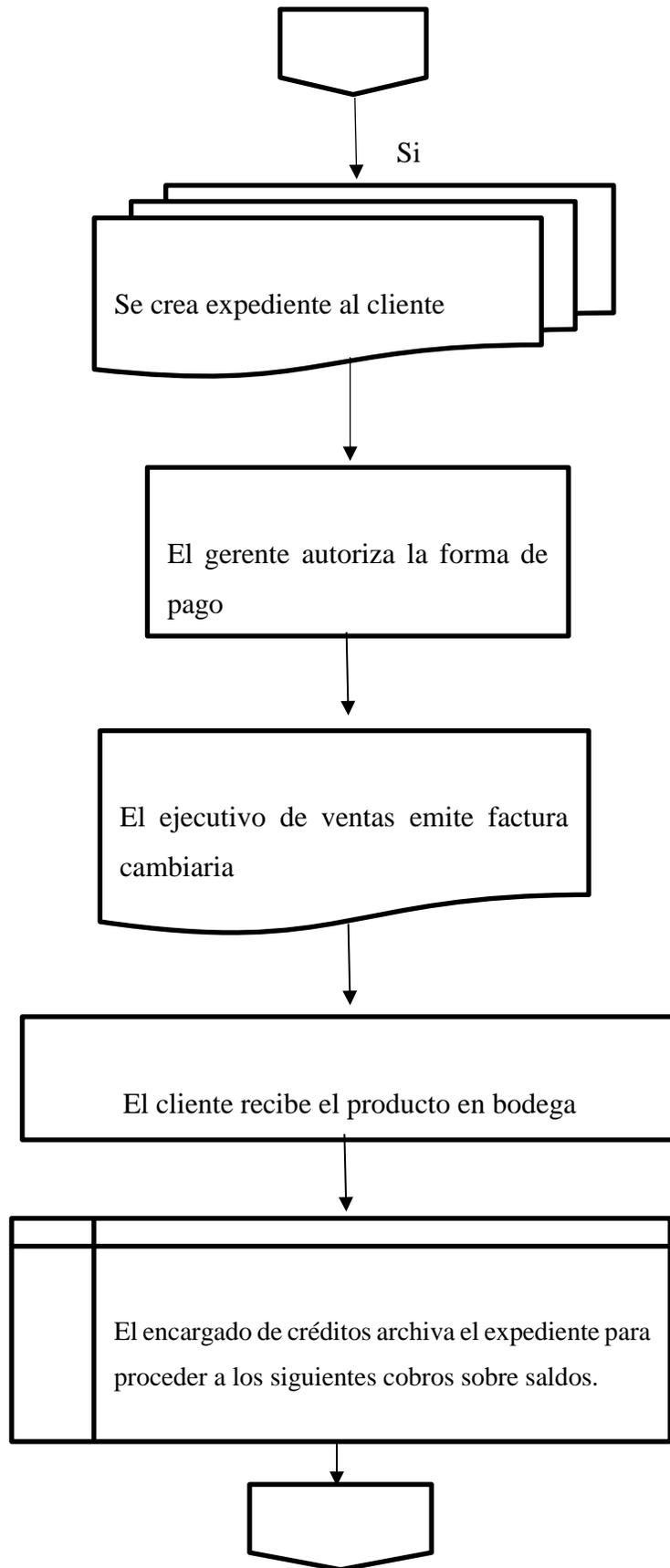
6. Se aceptarán pagos parciales sin exceder el límite autorizado y debe hacer el primer pago al momento de la compra y los otros dos pagos se realizaran dentro del plazo convenido.
7. El monto del crédito no debe exceder de Q 50,000.00 según lo autorizado a los ejecutivos de ventas, si excediere al monto de Q 50,000.00 deberá solicitarse autorización de la gerencia.
8. Vencido el plazo, si el cliente incumple con los pagos establecidos, se calculara 3% de intereses sobre el monto de la venta facturada y no podrá solicitar créditos posteriores.
9. Los ejecutivos de ventas deben informar a los clientes el procedimiento para optar un crédito.
10. Cada 15 días el gerente de ventas se reunirá con los ejecutivos de ventas para la recepción de informes a la fecha.
11. Se concederá crédito a personas individuales hasta un monto de cinco mil quetzales (Q 5,000.00).
12. Las empresas locales podrán optar por un crédito hasta (Q 50,000.00).
13. Para una empresa del exterior que solicite crédito le será autorizado hasta un monto de veinte mil expresado en moneda local (Q 20,000.00).
14. Crear provisión para cuentas incobrables del rubro de clientes.

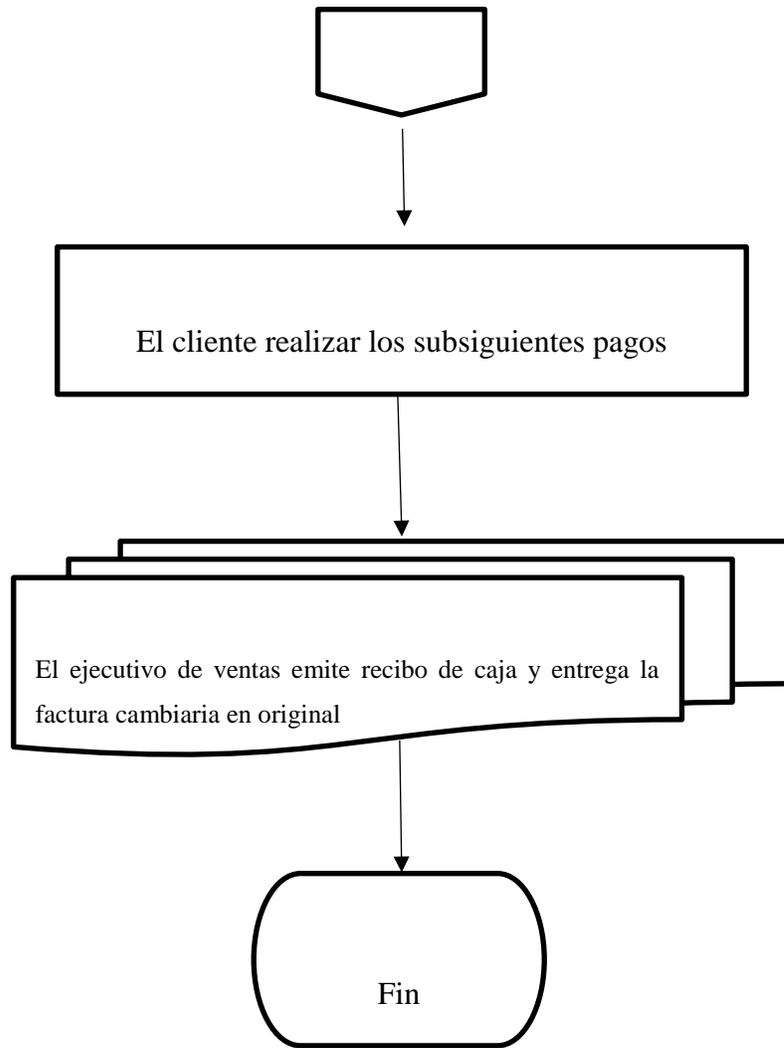
Procedimientos para otorgar ventas al crédito

1. El ejecutivo de ventas establece contacto con el cliente.
2. El cliente opta por comprar al crédito.
3. El ejecutivo de ventas debe comprobar la situación financiera del cliente.
4. Si el cliente cumple con los requisitos el gerente de ventas autoriza la venta.
5. Se crea un expediente al cliente.
6. El gerente autoriza la forma de pago.
7. El ejecutivo de ventas extiende factura cambiaria.
8. El cliente recibe el producto en bodega.
9. El encargado de créditos archiva el expediente para realizar cobros sobre saldos.
10. El cliente realiza dos pagos siguientes para la cancelación del producto facturado, según las políticas definidas.
11. El ejecutivo de ventas emite recibo de caja y entrega la factura cambiaria en original.

Flujograma de procedimientos para otorgar ventas al crédito







Políticas del proceso administrativo

Al analizar la cartera de clientes se crean políticas de proceso administrativo con la finalidad de minimizar la morosidad de las cuenta por cobrar.

1. Es responsabilidad del gerente de ventas, proteger las inversiones al máximo.
2. La gerencia debe establece las condiciones de crédito.
3. Establecer condiciones de cobranza.
4. Realizar los cobros oportunos.

Proceso administrativo

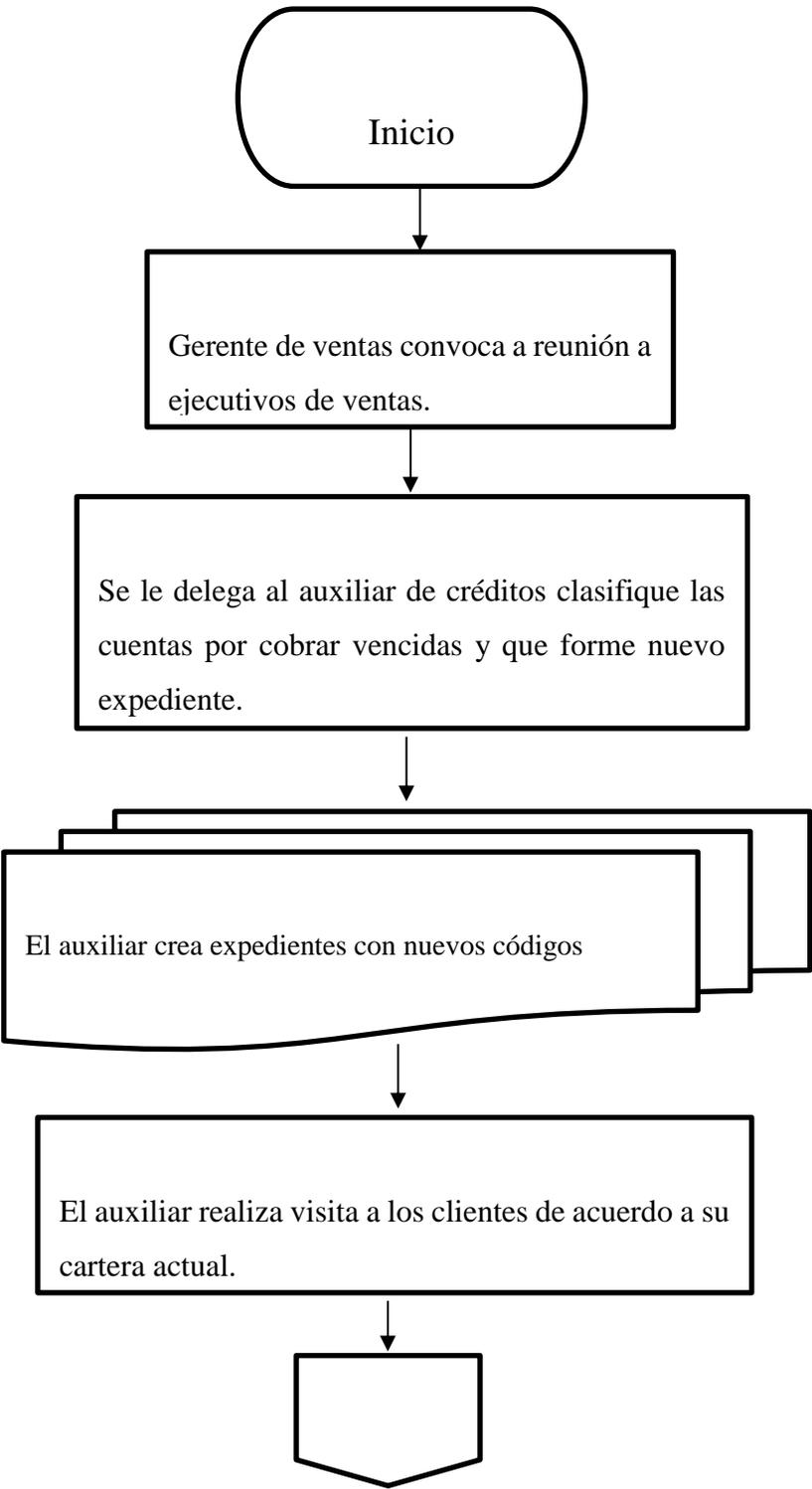
Un proceso administrativo se divide en la planeación, organización, dirección y control

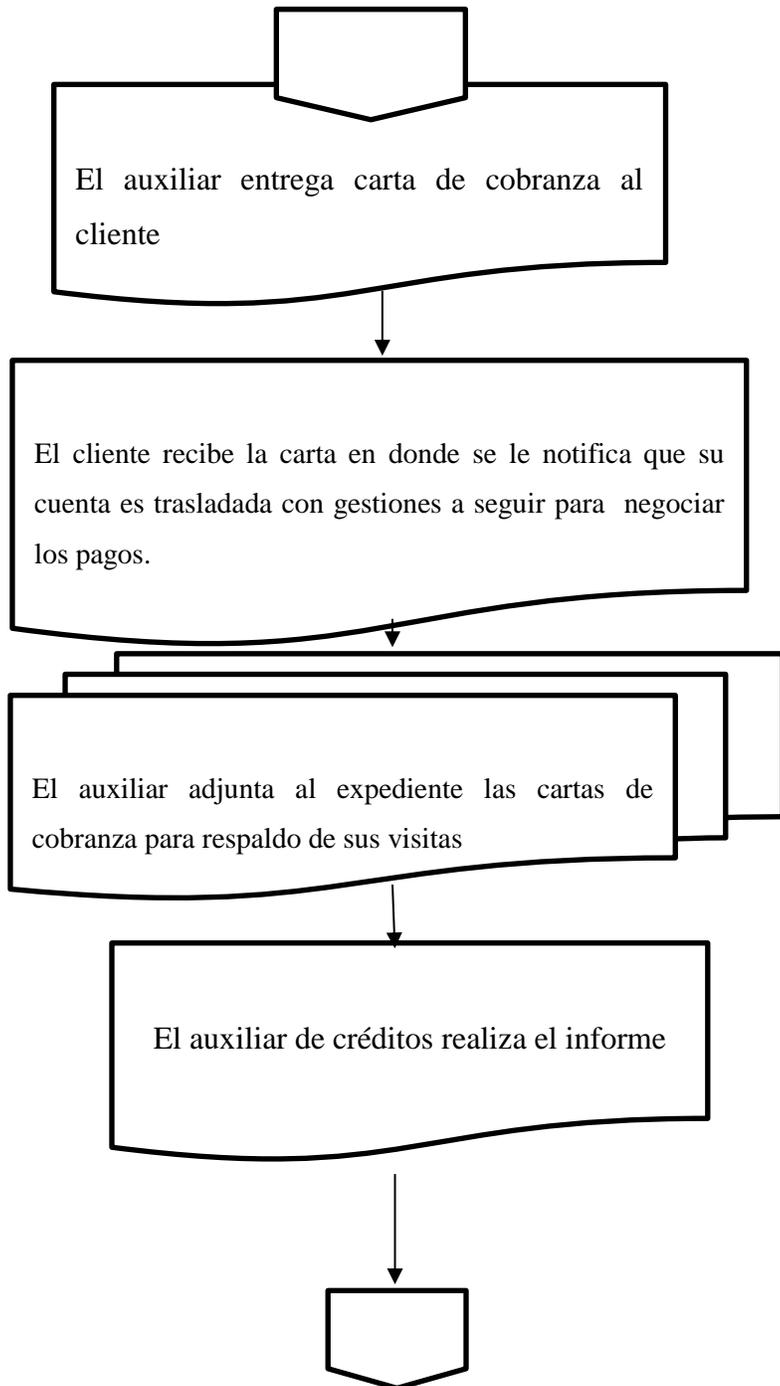
1. Planeación: es una acción, que debe completarse según lo que establece desde el principio, debe poseer unan orientación para llevar una secuencia de sus operaciones y realizarlas en determinado tiempo y cantidades necesarias a realizar.
2. Organización: son sistemas que se diseñan para el logro de metas y objetivos que se llevan a cabo por recurso humano, programas, procesos o sistemas.
3. Dirección: es uno de los elementos más importantes de la administración que permite lograr la realización efectiva de lo que se planea, ya sea por medio de un administrador quien ejerce a base de decisiones aplicadas de forma directa o delega dicha autoridad, y vigila de manera simultánea su cumplimiento para verificar si se lleva a cabo en forma adecuada.
4. Control: es un mecanismo indispensable y primordial dentro de una administración, para asegurarse cuál es la situación real de los hechos y si se realizan con puntualidad, esta etapa va relacionada intrínsecamente de magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente.

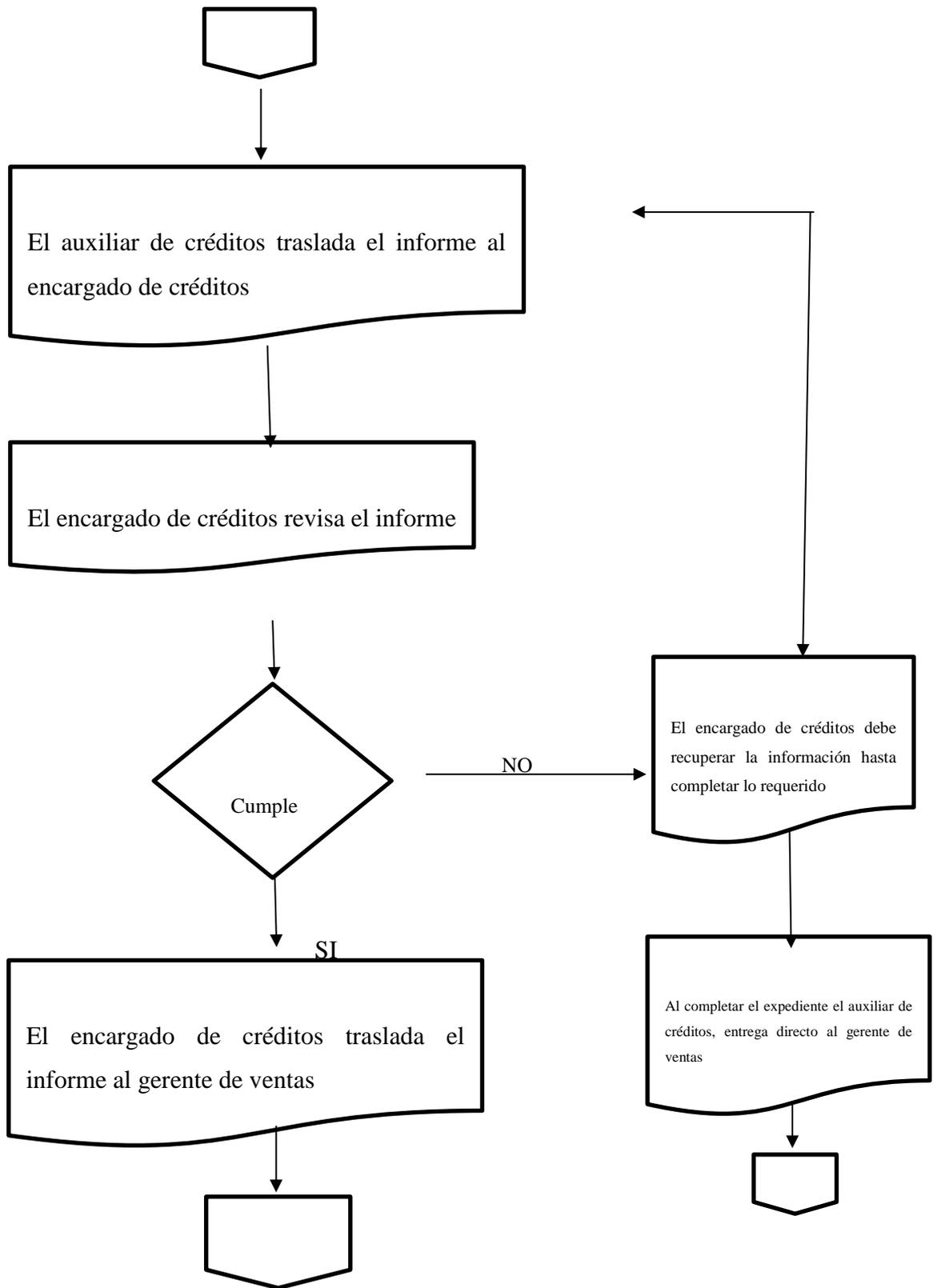
Procedimiento administrativo de cuentas por cobrar

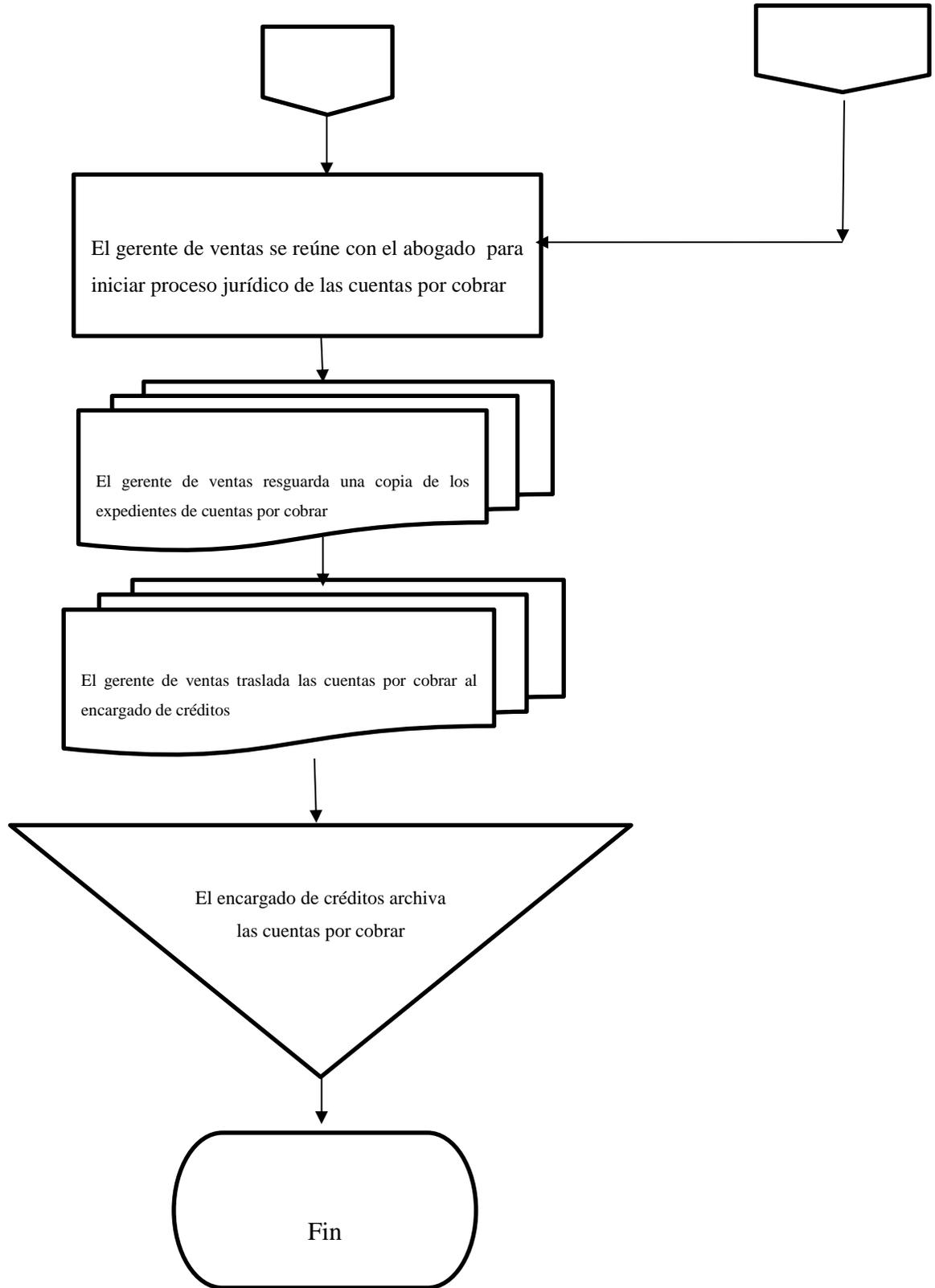
1. La gerencia convoca al departamento de crédito y ejecutivos de ventas involucrados en realizar las ventas al crédito, después de revisar la cartera de clientes que se han vencido los plazos.
2. Se delega al auxiliar de créditos para que clasifique a las cuentas clientes con créditos vencidos,
3. El auxiliar crea expedientes con nuevos códigos.
4. El auxiliar de créditos, con la actual cartera de clientes, realiza visitas para conocerlos.
5. El auxiliar de créditos entrega una carta de cobranza al cliente.
6. El cliente recibe la carta en donde se les notifica que su cuenta es trasladada con gestiones a seguir para negociar la cuenta. Este procedimiento se realizará por cada visita.
7. El auxiliar de créditos para el respaldo de sus visitas, adjunta al expediente las cartas de cobranza entregadas al cliente.
8. El auxiliar de créditos realizar un informe.
9. El auxiliar presenta su informe al encargado de créditos
10. El encargado de créditos revisar el informe
11. El encargado de crédito verifica si ha cumplido los requisitos solicitados.
12. Si no los cumple, deber recuperar la información hasta completar lo requerido por el encargado de créditos.
13. Al completar el expediente el auxiliar de créditos, entrega directamente al gerente de ventas.
14. El encargado de créditos traslada el expediente al gerente de ventas
15. El gerente de ventas se reúne con el abogado para iniciar proceso jurídico de las cuentas por cobrar.
16. El gerente de ventas resguarda una copia de los expedientes de cuentas por cobrar.
17. El gerente de ventas traslada las cuentas por cobrar al encargado de créditos.
18. El encargado de créditos archiva las cuentas por cobrar

Flujograma de proceso administrativo de las cuentas por cobrar





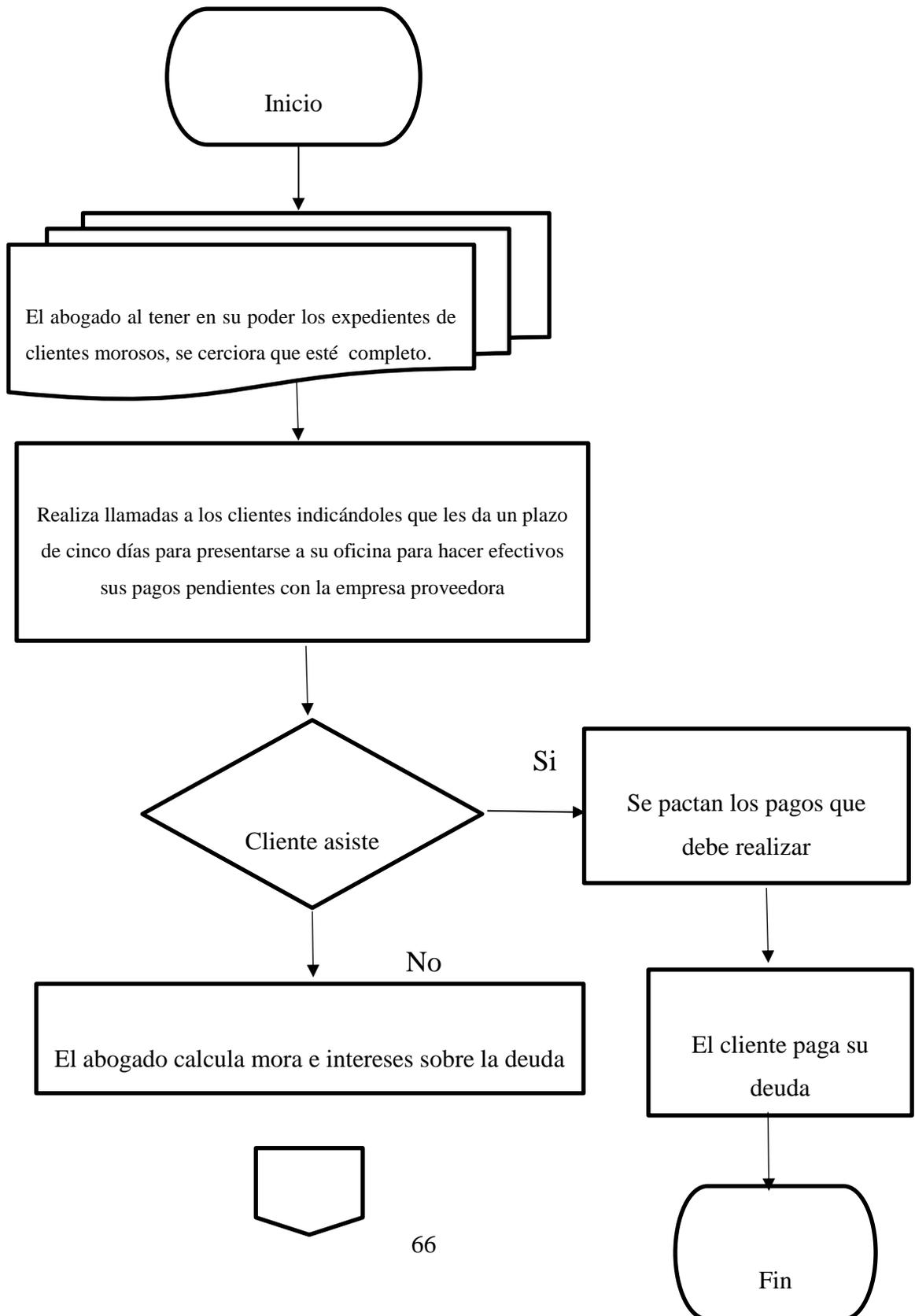


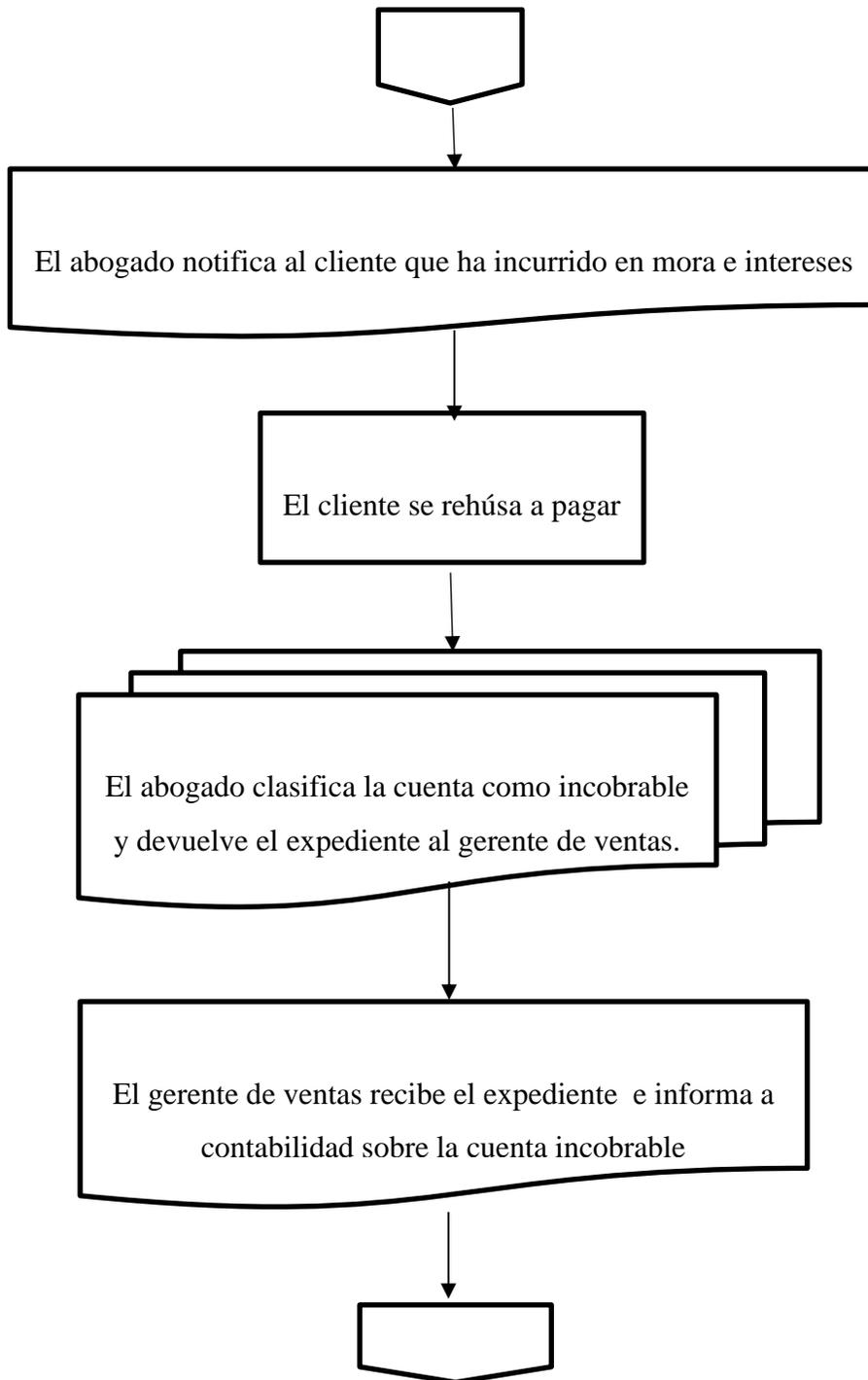


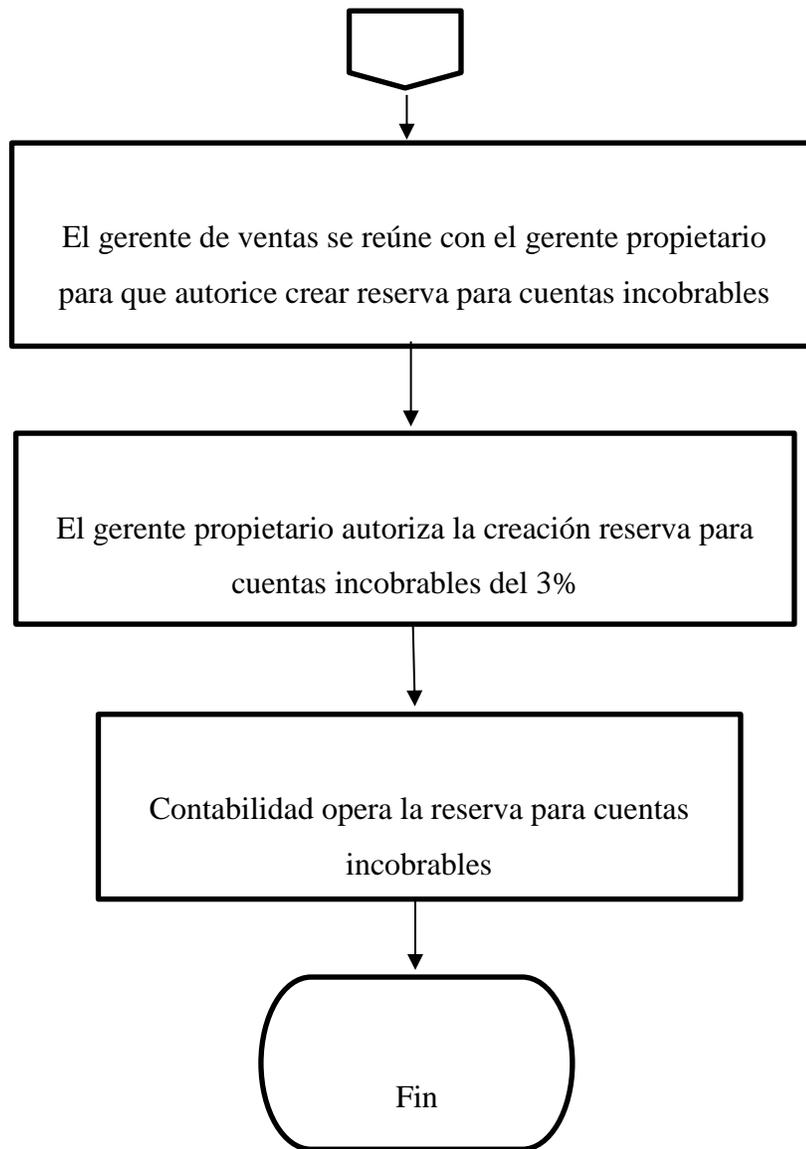
Procedimiento de cobro jurídico

1. El abogado al tener en su poder la cartera de clientes morosos, se cerciora que esté completo cada expediente, debe contener desde la facturación, pagos realizados, saldo pendiente, reporte de cartas de cobro entregadas a los clientes, llamadas telefónicas e inicia cobro jurídico.
2. Realiza llamadas a los clientes indicándoles que les da un plazo de cinco días para presentarse a su oficina para hacer efectivos sus pagos pendientes con la empresa proveedora.
3. Si el cliente asiste, se pactan los pagos que debe realizar el cliente.
4. El cliente paga su deuda, finaliza el proceso.
5. Si el cliente no paga su deuda, el abogado calcula mora e intereses sobre la deuda.
6. El abogado notifica al cliente que ha incurrido en mora e intereses
7. El cliente se rehúsa a pagar
8. El abogado clasifica la cuenta como incobrable y devuelve el expediente al gerente de ventas.
9. El gerente de ventas recibe el expediente e informa a contabilidad sobre la cuenta incobrable.
10. El gerente de ventas se reúne con el gerente propietario para que autorice crear reserva para cuentas incobrables
11. El gerente propietario autoriza la creación reserva para cuentas incobrables del 3%.
12. Contabilidad opera la reserva para cuentas incobrables
13. Finaliza el proceso.

Flujograma procedimiento cobro jurídico







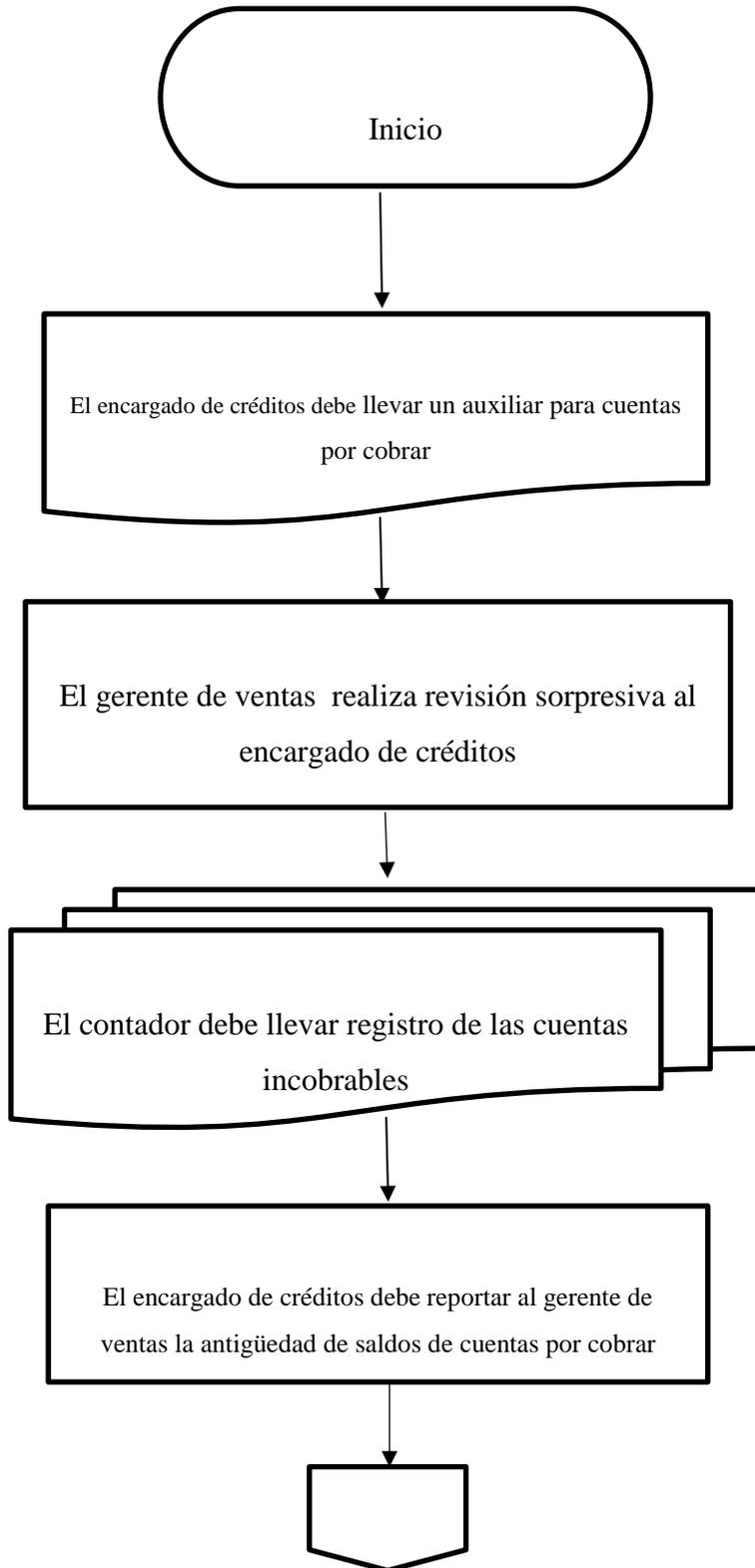
Políticas de cuentas por cobrar

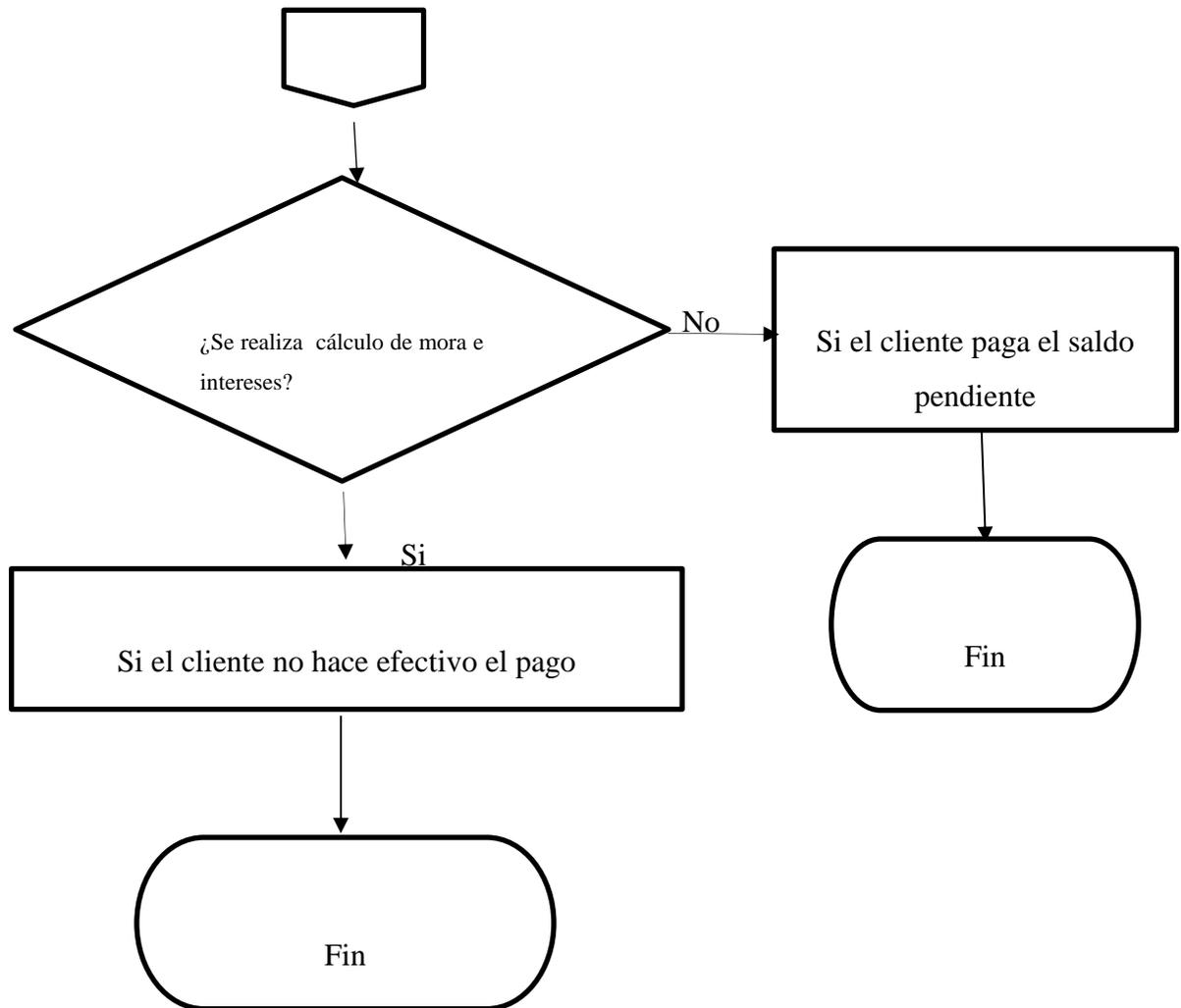
1. Solicitar el suministro de estados financieros de los últimos dos años y parcial del último año.
2. El cliente debe proporcionar su saldo actual de sus cuentas por pagar.
3. Referencias de proveedores importantes.
4. Referencias personales que no sean familiares.
5. Referencias bancarias
6. Antes de autorizar crédito se realizara análisis de los estados financieros para medir la capacidad de pago.
7. El retardo en el pago de la obligación de cuentas por cobrar, genera intereses.

Procedimiento de cuentas por cobrar

1. Se debe llevar un libro auxiliar de las cuentas por cobrar.
2. Realizar revisión sorpresiva al encargado de créditos.
3. Llevar un registro de las cuentas incobrables.
4. Las notas de crédito deben estar respaldadas de los documentos correspondientes.
5. Los descuentos y devoluciones se realizaran de acuerdo a las políticas establecidas.
6. Se debe reportar cada mes la antigüedad de saldos para mostrar el detalle de la cuenta de cada cliente.
7. De las cuentas por cobrar que no se haga efectivo el pago en la fecha estipulada, el sistema de forma automática calculará la mora y los intereses.

Flujograma procedimientos de cuentas por cobrar





5.5 Programa de implementación

La propuesta que se provee a la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima, es la implementación de un manual de políticas y procedimientos del rubro de cuentas por cobrar de conformidad con la problemática, según lo observado existe deficiencia en la recuperación de las ventas al crédito, carecen de procedimientos desde antes de la facturación de venta de productos hasta concluir con el cobro de las mismas.

Estos procedimientos contendrán requisitos desde que inicia la relación entre el vendedor y el cliente, se involucra a la gerencia de ventas, se llevará un orden de funciones y procedimientos, se tomarán en cuenta aspectos importantes y cumplir las leyes Guatemaltecas si lo amerita dicho procedimiento, en la recuperación de la inversión del capital.

El propósito es contribuir con la empresa para que las políticas y procedimientos sean utilizados por la gerencia, ejecutivos de ventas, departamento de contabilidad quienes deberán estar en constante comunicación para verificar su cumplimiento, se toma en cuenta cada uno de los procesos sin escatimar alguno, para así, lograr el correcto flujo de información y proveer soluciones prácticas.

Al realizar una venta al crédito se tomaran en cuenta estas políticas y procedimientos. Se monitorearán a los ejecutivos de ventas para asegurarse que sean funcionales y de acuerdo a las necesidades que poseen los vendedores. Estas formas y métodos a implementar serán de utilidad para la empresa al momento de ser aplicados en la práctica.

Al presentar el diseño final a la empresa se procede a la autorización y aprobación por parte del gerente propietario y gerente de ventas seguido del proceso de implementación del manual, se entrega un ejemplar para cada uno de los encargados del manejo; y como etapa final se les da capacitación para cumplir con el objetivo de utilizarlo de manera correcta.

5.6 Presupuesto de la propuesta

 PRESUPUESTO						
TIPO DE GASTO	Rubro	Detalle	Cantidad	Precio unitario	Total por rubro	Total tipos de gasto
PERSONALES	1 Estudiante ACA	Desarrollo del manual de políticas y procedimientos	25 horas	Q100.00	Q10,000.00	Q10,000.00
TRABAJO DE CAMPO	pasajes	Visitas a la entidad y oficina de contador externo	10	Q 10.00	Q 100.00	
EQUIPOS	Tinta	Negra y a color para impresora.	1	Q 195.00	Q 195.00	
	Depreciación	Desgaste por uso de computadora e impresora	1	Q1,155.00	Q 1,155.00	Q 1,350.00
OTROS RUBROS	Telefonía e internet	Uso de teléfono para consultar con el tutor y el uso de internet para realizar consultas de correo electrónico	1	Q 300.00	Q 300.00	
	Resmas de papel	Para imprimir los avances de las tesis	2	Q 29.00	Q 58.00	
	Encuadernado	Para los avances y entrega de informe final de tesis de investigación	6	Q 4.00	Q 24.00	Q 382.00
SUBTOTAL						Q 11,732.00
Imprevisto (5%)						Q 586.60
TOTAL PRESUPUESTO PROPUESTA DE SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA						Q 12,318.60

Fuente: elaboración propia

Presupuesto de gastos personales



PRESUPUESTO

	Rubro	Detalle	Cantidad	Precio unitario	Total por rubro	Total tipos de gasto
1	Tesorería Upana	Mensualidades	10 cuotas	Q1,350.00	Q13,500.00	Q13,500.00
2	Inscripciones	Inscripciones al inicio de trimestre	4	Q 500.00	Q 2,000.00	Q 2,000.00
3	ECP	ECP	1	Q 1,200.00	Q 1,200.00	Q 1,200.00
4	Graduación	Exámenes escrito y oral	2	Q 1,500.00	Q 3,000.00	Q 3,000.00
5	Validación	De cursos	1	Q 750.00	Q 750.00	Q 750.00
6	Fotocopias	Negra y a color para impresora.	1	Q 195.00	Q 195.00	Q 195.00
7	Depreciación	Desgaste por uso de computadora e impresora	1	Q 1,155.00	Q 1,155.00	Q 2,310.00
8	Telefonía e internet	Uso de teléfono para consultar con el tutor y el uso de internet para realizar consultas de correo electrónico	1	Q 300.00	Q 300.00	Q 600.00
9	Papel bond	Para imprimir exposiciones	500	Q 0.05	Q 25.00	Q 25.00
10	Útiles	Para los avances y entrega de informe final de tesis de investigación	6	Q 4.00	Q 24.00	Q 28.00
						Q23,608.00
Imprevistos						Q 1,500.00
						Q25,108.00

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

1. En la investigación realizada en la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima, se ha comprobado que en el departamento de ventas del rubro de cuentas por cobrar, la implementación de las políticas y procedimientos corregiría una serie de errores que se detectaron durante el proceso de indagación.
2. Las políticas definidas ayudarían para mejorar la integración de las cuentas por cobrar, sistema de cobranza y la recuperación de créditos. El delimitar los objetivos del departamento de ventas, establecer el monto de crédito máximo a conceder a los clientes, y rendir informes a la gerente de ventas y al gerente propietario, permitiría que los ejecutivos de ventas tengan incentivos de acuerdo a la recuperación de créditos bajo su responsabilidad.
3. La etapa de los procedimientos demanda corroborar la existencia física, para que sean eficaces al establecer un orden de funciones que se deben cumplir desde la gerencia, ejecutivos de ventas y clientes, para la autorización de las ventas al crédito
4. Que la empresa pueda mejorar la rotación de las cuentas por cobrar y obtener superávit de efectivo para una inversión estable, que sea de beneficio a la empresa.

Referencias bibliográficas

Libros

1. (Bernal, F. J. (2011). *contabilidad 1*. Naucalpan de Juárez Edo. de Mexico: pearson, p. 4).
2. (Rey Pombo, José (2013). *Proceso integral de la actividad comercial*. Ediciones paraninfo, S.A.p.2).
3. Flores Salgado, Lucerito Ludmila, *Introducción al estudio del derecho*, México: 2016, p.16.
4. Guerrero R., J. C., & Galindo, A., J.F. (2014). *Contabilidad para administradores*. México: grupo editorial Patria: p.70.
5. Herrera robles, Aleksey, *Aspectos generales del derecho administrativo Colombiano*, Barranquilla Bogotá: 2012, p.28.
6. Herrera Robles, Aleksey, *Aspectos generales del Derecho Administrativo Colombiano*, Barranquilla Bogotá: 2012, p. 28.
7. Luna González, Alfredo Cipriano, *Proceso Administrativo*, 1ª. edición, México: grupo editorial patria, 2014, p. 42).
8. Omeñaca García, Jesús, *Contabilidad general* 13ª. edición, Deusto España: 2016. P.
9. Lucero Revelo, Sandra (2013) *Contabilidad y Auditoría*. Universidad Regional Autónoma de los Andes.p.13-14.
10. Del Valle físico Muñoz, María, *Economía de la Empresa*, (LOMCE) 2016, p. 257. (Instituto Politécnico Nacional Dirección de Planeación, *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*, 2014, p. 6-7.
11. *Tesis Auditoria externa del rubro de cuentas por cobrar de una comercializadora de material eléctrico*, 2013.p.12-14.
12. Escudero Serrano, José, *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*, paraninfo, S.A., Madrid España: 2011, p.128.

Revista

13. Luna Ortiz, Gustavo Adolfo, Documentos de soportes contables en Colombia, Colombia: 2013, p. 13.

Legislación

14. Código de comercio de Guatemala, Decreto número 2-70 del congreso de la República de Guatemala.
15. Código de Trabajo, Decreto número 1441, del Congreso de la República de Guatemala.
16. Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012, del Congreso de la República de Guatemala:
17. Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas vigentes, Decreto 27-92, del Congreso de la República de Guatemala.
18. Ley de Impuesto de Solidaridad y sus reformas vigentes, Decreto 73-2008, del Congreso de la República de Guatemala.

Fuentes electrónicas

19. (<https://www.coursehero.com/file/21752373/generalidades-de-adm%c3%b4npresentaci%c3%b4n-primera-unidad-copia/>). Recuperado 18.08.17)
20. (<http://www.monografias.com/trabajos96/importancia-administracion-empresa/importancia-administracion-empresa.shtml>). Recuperado 18.08.2017)
21. (<https://www.significados.com/venta/>), recuperado el 24-08-2017.

Anexos

Anexo 1

Carta de solicitud de investigación



Guatemala, 10 de Octubre de 2016

SEÑOR:

EDIN LEONEL CHÁVEZ RODRÍGUEZ
ADMINISTRADOR UNICO Y REPRESENTANTE LEGAL
Agrocomercial Valle Verde, S.A.
Cobán, Alta Verapaz

Por este medio me dirijo a usted para solicitarle autorización para realizar mi Proyecto de Investigación; para obtener el título de **Contador Público y Auditor**, en el grado de **Licenciado**, de la carrera de **Contaduría Pública y Auditoría**, en la **Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Panamericana**, con sede en la ciudad de Cobán, Alta Verapaz.

El Proyecto de Investigación está respaldada por la Universidad Panamericana y su propósito es con fines educativos, su duración será de nueve meses, para culminar con una tesis que esperamos sea de utilidad y beneficio para la empresa, como para el estudiante.

Como estudiante y colaborador en varias instituciones privadas y públicas he adquirido amplios conocimientos, experiencias y capacidades relacionadas al tipo de empresa que usted dirige, a continuación presento un pequeño currículum de mi trayectoria profesional:

1. Estudiante de la **Universidad Panamericana** en la Facultad de Ciencias Económicas, como futuro Contador Público y Auditor, lo cual le faculta desarrollar este Proyecto de Investigación sin ninguna limitación.
2. Experiencia laboral:
 - 1996-1999 auxiliar de tesorería en Municipalidad de San Pedro Carchá, A.V.
 - 2000-2002 encargada del departamento de caja y farmacia en Hospital de Ojos y Oídos Dr. Fernando Beltranena Valladares, San Pedro Carchá A.V.
 - 2005-2006 encargada de una farmacia en San Pedro Carchá, A.V.
 - 2011 a la fecha contadora de Valle Verde, S.A.
3. Socia Activa con la empresa Oriflame sweden
4. Actualmente desempeña el cargo de Contadora de la empresa Valle Verde.

En espera de respuesta a mi petición, le saluda atentamente.

Nairy Celeste Pop Ponce
Estudiante de la Carrera de Contaduría Pública y Auditoría
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Teléfonos:

Vó. Bo.
Lic. Edgar Rolando Caal Gualim
Catedrático curso Proyecto de Investigación, Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Sede Cobán, Alta Verapaz
Teléfono celular 5824-2015

Anexo 2

Carta de autorización de investigación



Guatemala, 10 de Octubre de 2016

SEÑOR:

EDIN LEONEL CHÁVEZ RODRÍGUEZ
ADMINISTRADOR UNICO Y REPRESENTANTE LEGAL
Agrocomercial Valle Verde, S.A.
Cobán, Alta Verapaz

Por este medio me dirijo a usted para solicitarle autorización para realizar mi Proyecto de Investigación; para obtener el título de **Contador Público y Auditor**, en el grado de **Licenciado**, de la carrera de **Contaduría Pública y Auditoría**, en la **Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Panamericana**, con sede en la ciudad de Cobán, Alta Verapaz.

El Proyecto de Investigación está respaldada por la Universidad Panamericana y su propósito es con fines educativos, su duración será de nueve meses, para culminar con una tesis que esperamos sea de utilidad y beneficio para la empresa, como para el estudiante.

Como estudiante y colaborador en varias instituciones privadas y públicas he adquirido amplios conocimientos, experiencias y capacidades relacionadas al tipo de empresa que usted dirige, a continuación presento un pequeño currículo de mi trayectoria profesional:

1. Estudiante de la **Universidad Panamericana** en la Facultad de Ciencias Económicas, como futuro Contador Público y Auditor, lo cual le faculta desarrollar este Proyecto de Investigación sin ninguna limitación.
2. Experiencia laboral:
 - 1996-1999 auxiliar de tesorería en Municipalidad de San Pedro Carchá, A.V.
 - 2000-2002 encargada del departamento de caja y farmacia en Hospital de Ojos y Oídos Dr. Fernando Beltranena Valladares, San Pedro Carchá A.V.
 - 2005-2006 encargada de una farmacia en San Pedro Carchá, A.V.
 - 2011 a la fecha contadora de Valle Verde, S.A.
3. Socia Activa con la empresa Oriflame sweden
4. Actualmente desempeña el cargo de Contadora de la empresa Valle Verde.

En espera de respuesta a mi petición, le saluda atentamente.

Nairby Celeste Rbp Ponce
Estudiante de la Carrera de **Contaduría Pública y Auditoría**
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Teléfonos:

Vó. Bo.
Lic. Edgar Rolando Caal Gualim
Catedrático curso Proyecto de Investigación, Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Sede Cobán, Alta Verapaz
Teléfono celular 5824-2015

Anexo 3

Nombramiento del representante legal



No. L- **312559**

-02/201

Razonamiento de Acta , de fecha: 26/05/2015
Autorizada por el Notario:
ELSA MARINA POP PONCE

Quedó inscrito en el Registro Mercantil:
EDIN LEONEL CHAVEZ RODRIGUEZ
Registro No.453216. Folio.665. Libro.380. DE Auxiliares de Comercio.
Como: **ADMINISTRADOR UNICO Y REPRESENTANTE LEGAL.**

De la Sociedad Denominada:
AGROCOMERCIAL CHADIE VALLE VERDE, SOCIEDAD ANONIMA
Inscrita en Registro No.46723. Folio.354. Libro.140. de Sociedades Mercantiles.

Plazo: **DEFINIDO** Vigencia: **3 años**
A partir del : **25/05/2015**
Expediente No. **30760-2015**

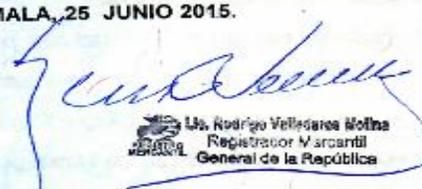
Artículo 339. del Código de Comercio (Efectos) Los actos y documentos que conforme la ley deben registrarse, solo surtirán efecto contra terceros desde la fecha de su inscripción en el Registro Mercantil. Ninguna inscripción podrá hacerse alterando el orden de presentación

El Registro de la presente acta Notarial, no prejuzga sobre el contenido ni validez de la misma, ni del original que reproduce y no convalida hechos o actos nulos o ilícitos.

Extendida en:

GUATEMALA, 25 JUNIO 2015.

RESPONSABLE: JUAN PABLO ARANA


Ux. Rodrigo Velledera Molina
Registrador Mercantil
General de la República



Anexo 4

RTU de Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima

10/04/2017

 CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN Y MODIFICACIÓN AL REGISTRO TRIBUTARIO UNIFICADO <small>SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>		RATIFICADO <small>REALIZÓ ACTUALIZACIÓN O CONFIRMACIÓN DE DATOS</small>	
NIT	25734385		
ESTADO	ACTIVO		
RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL	AGROCOMERCIAL CHADIE VALLE VERDE, SOCIEDAD ANONIMA		
RATIFICADO HASTA	14/02/2018		
DOMICILIO FISCAL	2A. CALLE A 15-31 ZONA 1 COBAN, ALTA VERAPAZ		
TELÉFONO	79510025		
FAX			
CORREO ELECTRÓNICO	ventasvalverde@gmail.com	Número de Acceso: 18954673	
FECHA DE CONSTITUCIÓN	15/02/2001		
FECHA INSCRIPCIÓN RTU	03/04/2001		
FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN DE DATOS	07/08/2015		
FECHA ÚLTIMA RATIFICACIÓN DE DATOS	10/04/2017		
ACTIVIDAD ECONÓMICA	VENTA AL POR MAYOR DE MATERIAS PRIMAS AGROPECUARIAS Y ANIMALES VIVOS		
SISTEMA INVENTARIO	PROMEDIO PONDERADO		
SISTEMA CONTABLE	Devengado		
CALIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	GRANDES CONTRIBUYENTES REGIONALES, GRN		
1. DATOS REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES) ACTIVO(S)			
NIT	88582-5		
1.1 NOMBRE	EDIN LEONEL CHAVEZ RODRIGUEZ		
FECHA NOMBRAMIENTO	28/06/2015		
2. DATOS CONTADOR			
NIT	3521036-4		
NOMBRE	NINROVI CELESTE, POP PONCE		
FECHA NOMBRAMIENTO	06/06/2011		
ESTADO	ACTIVO		
3. DATOS ÚLTIMO ESTABLECIMIENTO ACTUALIZADO			
NÚMERO Y NOMBRE ESTABLECIMIENTO	5 - VALLE VERDE I, SUCURSAL		
DOMICILIO COMERCIAL	2A CALLE A 15-31 ZONA 1 COBAN, ALTA VERAPAZ		
3.1 FECHA INICIO OPERACIONES	26/05/2014		
ESTADO	ACTIVO		
FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	26/05/2014		
4. DATOS DE AFILIACIONES			
IMPUESTO AFILIADO	RÉGIMEN	NOMBRE DE LA OBLIGACIÓN	FRECUENCIA DE PAGO
ISR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO ANUAL	PAGO ANUAL
ISR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO MENSUAL	PAGOS MENSUALES
ISR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO TRIMESTRAL	PAGOS TRIMESTRALES
ISR	SOBRE UTILIDADES	INFORME SEMESTRAL DE SALDOS DE INVENTARIOS	PRESENTACIÓN SEMESTRAL
Iva Dom.	GENERAL	IVA PERSONA JURÍDICA	PAGOS MENSUALES
Vehículos	CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS	PAGO ANUAL DE CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS	PAGO ANUAL
De Solidaridad	IMPUESTO DE SOLIDARIDAD ACREDITABLE A ISR	PAGOS TRIMESTRALES	PAGOS TRIMESTRALES
5. OTRAS OBLIGACIONES			
ISR Pagos Trimestrales Forma de Cálculo: RENTA BRUTA X B X 25 %			
NOTAS:			
A. Al modificar sus datos de inscripción, deberá dar aviso a la "SAT" para evitar sanciones posteriores.			
B. La presente constancia tendrá validez de un año, si realizar cualquier modificación a sus datos de inscripción pierde su validez.			
C. La autenticidad de esta constancia puede ser verificada mediante el número de acceso 18954673 en el sitio www.portal.sat.gub.gt o por medio del lector de código QR desde un dispositivo móvil.			

CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA

Anexo 5

Patente de empresa mercantil

 **Patente de Comercio de Empresa**
REGISTRO MERCANTIL DE LA REPUBLICA
GUATEMALA, C. A. No. 083862-01/10

La Empresa Mercantil

VALLE VERDE II

Fue inscrita bajo el número de Registro 547994 Folio 43 Libro 510 de Empresas Mercantiles

Número de Expediente 23027-2010 Categoría SUCURSAL

Dirección Comercial 10 AV. 8-96 ZONA 1, COMUNICACION GUALOM, COBAN, ALTA VERAPAZ

Objeto PRODUCCION, DISTRIBUCION, COMPRAVENTA, EXPORTACION DE SEMILLAS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS LA ACTIVIDAD AGRICOLAS EN GENERAL, IMPORTACION, EXPORTACION, COMPRAVENTA DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE TODO PRODUCTO EN EL CAMPO AGRICOLA, EN ESPECIAL: EL PRODUCTO DE CARDAMOMO, CAFE, ACHIOTE, PIMIENTA, ABRONOS, FERTILIZANTES, PRODUCTOS QUIMICOS, SEMILLAS Y PLANTAS, PRODUCTOS VETERINARIOS E INSUMOS, VENTA DE PRODUCTOS DE FERRETERIA, ASESORIA TECNICA AGROPECUARIA Y FORESTAL.

Fecha de Inscripción 21 de MAYO de 2010

Nombre Proveedor(s) AGROCOMERCIAL CIADJE VALLE VERDE, SOCIEDAD ANONIMA

Nacionalidad GUATEMALTECA Documento de Identificación *****

Extendida en ***** Cida ***** Región *****

Dirección de Propietario 2DA CALLE A 15-31 ZONA 1, COBAN, ALTA VERAPAZ

Clase de Establecimiento SOCIEDAD MERCANTIL Representante ADMINISTRADOR UNICO Y REPRESENTANTE LEGAL

Fecha de emisión de esta Patente: Guatemala 21 de MAYO de 2010

HECHO POR:  JUANA LOPEZ PEREZ 11319332


Lic. Carlos Alberto Zelaya Guzmán
SECRETARIO
REGISTRADOR AUXILIAR

NOTA: Esta patente deberá ser colocada en lugar visible.

Anexo 6 Organigrama



Fuente elaboración de la empresa.

Anexo 7

Instrumentos de investigación

Encuesta dirigida al personal de los departamentos de ventas, y contabilidad de la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima, para el análisis del rubro de cuentas por cobrar

Las preguntas siguientes tienen como finalidad determinar las fortalezas y debilidades del departamento de créditos, por lo que su respuesta será de mucha utilidad para mejorar el desenvolvimiento de dicho departamento.

1. Cargo: _____
2. Escolaridad: _____

Información general de la empresa

3. Tipo De organización empresarial (individual o sociedad mercantil) _____
4. Razón social de la Empresa (propietario) _____
5. NIT _____
6. Fecha de fundación: _____
7. Dirección: _____
8. Teléfono: _____
9. Celular: _____
10. Fax: _____

11. Correo Electrónico: _____

12. Número de empleados: _____

13. Representante legal: _____

1. ¿Qué medios de pagos para cobranza que ha implementado en la empresa?

- a. Bancos
- b. Financieras
- c. Tesorería o Caja de la Empresa

2. ¿Cuál es el nivel de morosidad que ha tenido la empresa durante el periodo 2,015?

- a) Alto (mayor a 2%)
- b) Medio (1.1% a 2%)
- c) Bajo (1%)

3. ¿Qué criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de créditos?

- d) a. Solvencia.
- e) b. Garantías.
- f) c. Monto.
- g) d. Historial crediticio

4. ¿Es adecuado el sistema de cobranza?

5. ¿Se lleva un registro detallado de los documentos por cobrar y se confrontan con los saldo de contabilidad? Si _____ No _____.
6. ¿Cuál es la frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes?
- a. Óptimo
 - b. Alta
 - c. Media
 - d. Baja
7. ¿Se revisan frecuentemente los saldos de cuentas y documentos por cobrar?
Si _____ No _____ A veces _____.
8. ¿La persona que otorga los créditos es la misma que cobra y registra?
Si _____ No _____.
9. ¿Se procede legalmente sobre los créditos que consideren incobrables?
Si _____ No _____.
10. ¿Considera que se tiene la evaluación correcta sobre las solicitudes de créditos?
Si _____ No _____.

11. ¿El retraso en el pago de las facturas genera cargo de mora sobre el saldo pendiente?

Si_____ No_____ N/A_____.

12. ¿Toma acciones su empresa para reducir la morosidad de los clientes?

Si_____ No_____ A veces_____.

13. ¿Considera usted de importancia evaluar de forma periódica los plazos de ventas al crédito? Si_____ No_____.

Cuestionario sobre el análisis de cuentas por cobrar de la empresa
Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima

No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿La empresa tiene políticas establecidas para crédito?				
2	¿Se realiza reunión con el gerente para evaluar las solicitudes de créditos y su aprobación?				
3	¿Persona responsable de aprobar la solicitud de créditos es independiente del departamento de créditos?				
4	¿Se tiene un registro cronológico sobre los créditos concedidos?				
5	¿Se lleva un registro auxiliar de cuentas y documentos por cobrar?				
6	¿Se cobra intereses por retraso en los pagos?				
7	¿Se revisan frecuentemente los saldos de cuentas y documentos por cobrar?				
8	¿Se lleva un registro detallado de documentos por cobrar?				
9	¿Se realizan descuentos por pronto pago?				
10	¿Existe una persona encargada de aprobar la baja en libros de los saldos incobrables?				
11	¿Se lleva control sobre los ingresos procedentes del cobro de cuentas y documentos por cobrar?				
12	¿Se aceptan cheques personales en pago de cuentas por cobrar?				
13	¿La persona que otorga los créditos es la misma que cobra y registra?				
14	¿Se tiene una reserva para cuentas incobrables?				

Cuestionario sobre análisis de cuentas por cobrar de la empresa
Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima

15	¿Se procede legalmente sobre los créditos que consideren incobrables?				
16	¿Al vencer el plazo fijado en la recuperación del crédito se considera como incobrable y se refleja en los estados financieros?				
17	¿Si los clientes pagan antes de la fecha de vencimiento, se les hace un descuento por pronto pago?				
18	¿Considera que es funcional el utilizar la política de descuento por pronto pago?				
19	¿Existen deudores incobrables?				
20	¿Existe un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar, al igual que el conocimiento y cumplimiento de éste por parte de los clientes y deudores?				
21	¿Se realiza una verificación de los datos de los deudores sean correctos, nombres, RTU, domicilio particular y laboral, número de teléfono?				
22	¿Existe un calendario de vencimiento de las facturas por cobrar?				
23	¿Se visita al cliente para recordarle el pago de su deuda?				
24	¿Considera que se tiene la evaluación correcta sobre las solicitudes de créditos?				

Cuestionario dirigido al personal de los departamentos de ventas, y contabilidad de la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima, para el análisis del rubro de cuentas por cobrar

14. Cargo: _____

15. Escolaridad: _____

Información general de la empresa

16. Tipo De organización empresarial (individual o sociedad mercantil) _____

17. Razón social de la Empresa (propietario) _____

18. NIT _____

19. Fecha de fundación: _____

20. Dirección: _____

21. Teléfono: _____

22. Celular: _____

23. Fax: _____

24. Correo Electrónico: _____

25. Número de empleados: _____

26. Representante legal: _____

Cuestionario dirigido al personal de los departamentos de ventas, y contabilidad de la empresa Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima, para el análisis del rubro de cuentas por cobrar

Crédito y cobranzas

Están establecidas políticas de crédito en cuanto a:

- Límite
- Condiciones de pago
- Descuentos por volumen
- Descuentos por pronto pago

¿Qué criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de créditos?

- a. Solvencia
- b. Garantías
- c. Monto
- d. Historial crediticio

¿Es adecuado el sistema de cobranza?

¿Se lleva un registro detallado de los documentos por cobrar y se confrontan con los saldo de contabilidad?

¿Cuál es la frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes?

- a. Óptimo
- b. Alta
- c. Media
- d. Baja

¿Cuáles son los medios de pagos para cobranza que ha implementado la empresa contratista para sus clientes?

- a. Bancos
- b. Financieras
- c. Tesorería o caja de la empresa

¿Cuál es el nivel de morosidad que ha tenido la empresa durante el periodo 2015 en relación a sus ventas?

- h) Alto (mayor a 2%)
- i) Medio (1.1% a 2%)
- j) Bajo (1%)

¿El retraso en el pago de las facturas genera cargo de mora sobre el saldo pendiente?

¿Qué acciones toma su empresa para reducir la morosidad de los clientes?

¿Considera usted de importancia evaluar periódicamente los plazos de ventas al crédito?

¿Qué opina sobre los clientes morosos y cómo afecta al normal desarrollo de la empresa?

Anexo 8

Guía de investigación

Guía de investigación		
	Nombre de la empresa	Agrocomercial Valle Verde, Sociedad Anónima
	Dirección de la empresa	Cobán, Alta Verapaz
	Nit:	25734385
1	Información Económica- Financiera	
	Fecha de Constitución	15/02/2001
	Actividad económica:	Su actividad económica es venta por mayor y menor de materias primas agropecuarias y animales vivos
	Sistema contable	Devengado
	Tiene Administrador único y representante legal	Si
	vigencia de la representación legal	3 años
	Tipo de valuación de inventario	Promedio ponderado
	Se realizan conciliaciones bancarias	Si
	Se maneja caja general y caja chica	Si
	Que política utiliza para el manejo de caja chica	Los gastos que se realizan deben ser menores de Q 1,000.00
	Fuente de financiamiento	Préstamo bancario
	Calificación ante SAT	Gran contribuyente regional
	Régimen	Sobre utilidades lucrativas
	Realiza estados financieros	Si
	Datos de afiliaciones:	ISR: Sobre utilidades declaraciones jurada y pagos trimestrales
		IVA Do: general persona jurídica, pagos mensuales
		VEHÍCULOS: circulación de vehículos, pago anual
		ISO: Impuesto de solidaridad, pagos trimestrales acreditable al ISR
		Se presentan a SAT inventarios semestrales
		Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS
		Registro mercantil como empresa mercantil
	Se considera que la cartera de clientes es adecuada a la empresa, y el control se lleva por medio electrónico	Hay deficiencia, por no existir políticas y procedimientos
2	Información Laboral	
	paga IGSS cuotas patronales y laborales	Si
	Celebran contratos de trabajo a los empleados	Si
	Tipo de contrato	Indefinido
	Paga el salario mínimo	Si
	Se lleva un libro de salarios	Si
	Se cuenta con departamento contable	Si
	Si cuenta con contador interno	Si
	Cumple con las obligaciones laborales como conceder vacaciones al personal, pago del bono 14 , aguinaldo anual	Si
	Utiliza SAT en línea, el sistema declaraguante, reten ISR, agencia Virtual	Si
	Se facturan todas las ventas	Si
	Posee integración de activos fijos	Si
	Se contrató sistema contable	Si

Anexo 10

Modelo de recibo de caja



AGROCOMERCIAL CHADIE VALLE VERDE, S.A.

10 Avenida 8-96, Zona 11, Lotificación Gualom, Cobán, Alta Verapaz

Teléfono: 7951-0025 / 4023-3006

RECIBO DE CAJA Serie A1

Nº 000101

FECHA:

Recibí de:
La Suma de:
Forma de Pago:
<small>El pago por medio de cheque se considera realizado hasta que el mismo haya sido cobrado. Si el cheque es rechazado por falta de fondos se cobrará Q.100.00 por gastos administrativos.</small>
Por cuenta de:

Saldo Anterior:	
Abono:	
Saldo Actual:	

POR:
VALLE VERDE
Nombre y Firma

IMPRESA "CASA DEL ARTE" TELEFAX: 7951-0863