

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



**“Análisis del proceso de facturación de la empresa Servicios Portuarios
SERPORMSA, S.A. ubicada en 9na. Calle y 1ra. Avenida 2do. Nivel de edificio
COBIGUA, Puerto Barrios, Izabal”**
(Tesis de Licenciatura)

Gertrudis Beraly Martínez

Puerto Barrios, Izabal, mayo 2016

**“Análisis del proceso de facturación de la empresa Servicios Portuarios
SERPORSA, S.A. ubicada en 9na. Calle y 1ra. Avenida 2do. Nivel de edificio
COBIGUA, Puerto Barrios, Izabal”**

(Tesis de Licenciatura)

Gertrudis Beraly Martínez

Lic. Kevin Alexis Delgado Vásquez (Tutor)
M. Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales (Revisora)

Puerto Barrios, Izabal, mayo 2016

AUTORIDADES UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cóbar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. César Augusto Custodio Cóbar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Vicedecano

Lic. Elmer Jeovanni Ruano Zeceña

Coordinador

REF.:C.C.E.E.L.CPA.F01-PS.082.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 07 DE ABRIL DEL 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Kevin Alexis Delgado Vásquez
Revisora: Licenciada Dora Leonor Urrutia de Morales
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Análisis del proceso de facturación de la empresa Servicios Portuarios SERPORSÁ, S.A., ubicada en 9na. Calle y 1ra. Avenida 2do. Nivel de edificio COBIGUA, Puerto Barrios, Izabal"

Presentada por: Gertrudis Beraly Martínez

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

En el grado de: Licenciada



M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Licenciado en Administración de Empresas

Colegiado: 17,770

kadelgado@upana.edu.gt

Teléfono: 5858-8306

Puerto Barrios, Izabal, 07 de noviembre del 2015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tesis del tema **"Análisis del proceso de facturación de la empresa Servicios Portuarios SERPORSÁ, S.A. ubicada en 9na. Calle y 1ra. Avenida 2do. Nivel de edificio COBIGUA, Puerto Barrios, Izabal"**, realizado por **Gertrudis Beraly Martínez** estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional –ETP–, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de Noventa (90) puntos de 100.

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



Lic. Kevin Alexis Delgado Vásquez
Lic. Kevin Alexis Delgado Vásquez
Administrador de Empresas
Colegiado N° 17 770

MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 12 de enero de 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **"Análisis del proceso de facturación de la empresa Servicios Portuarios SERPORMSA, S.A. ubicada en 9na. Calle y 1ra. Avenida 2do. Nivel de edificio COBIGUA, Puerto Barrios, Izabal"**, Realizado por: **Gertrudis Beraly Martínez**, carné No.201503205, 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 ofrecermé para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales

DICATORIA

- A DIOS:** Por sobre todas las cosas, por ser mi padre y confidente por darme fortaleza, sabiduría e iluminar el camino y regalarme cada día maravilloso a quien agradezco infinitamente, permitiéndome llegar a alcanzar esta meta.
- A MIS PADRES:** Verónica Martínez Cordón gracias por ser mi amiga hermana y confidente, mi consuelo en los momentos mas difíciles de mi vida te amo gracias por sus enseñanzas. Carlos Orellana, gracias por creer en mí siempre, por su apoyo moral, espiritual e incondicional en todo momento.
- A MI ESPOSO:** Herbert Ulises Flores Méndez por su amor, paciencia y constante apoyo incondicional en todo momento, este logro es de ambos.
- A MI HIJA:** Victoria Valentina, tu eres mi motivación a ser una mejor profesional y ser humano, gracias por ser fuente de inspiración.
- A MIS HERMANOS:** Omar Alexander, Bryan Josue, José Manuel, Miguel Angel, William Alexis, gracias por estar siempre a mi lado en los momentos de alegría así como en los momentos difíciles. Que este logro sea un ejemplo a seguir para ellos.

A MI ABUELO: Miguel Angel Martínez Gutiérrez por ser como un padre para mi, gracias por sus enseñanzas y por estar en los momentos importantes de mi vida.

A MIS COMPAÑERO: Gracias por su amistad, y por compartir sus conocimientos conmigo que Dios los bendiga.

A MIS CATEDRATICOS: Gracias por mostrarme y guiarme en el camino del conocimiento.

A LA UNIVERSIDAD: Por permitirme culminar mi carrera.

Contenido

| | |
|--|----|
| Resumen | i |
| Introducción | ii |
| Capítulo 1 | |
| Marco conceptual | 1 |
| 1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 1 |
| 1.3 Pregunta de investigación | 2 |
| 1.4 Justificación del problema | 3 |
| 1.5 Objetivos de investigación | 3 |
| 1.5.1 Objetivo general | 3 |
| 1.5.2 Objetivos específicos | 4 |
| 1.6 Alcances y límites de la investigación | 4 |
| Capítulo 2 | |
| Marco teórico | 5 |
| 2.1 Factura | 5 |
| 2.2 Tipos de factura | 6 |
| 2.3 Facturación electrónica | 7 |
| 2.4 Clases de facturas | 7 |
| 2.5 Documentos | 13 |
| 2.6 Control interno | 14 |
| 2.7 Riesgo en las ventas | 20 |

| | |
|---|----|
| Capítulo 3 | |
| Marco metodológico | 24 |
| 3.1 Tipo de investigación | 24 |
| 3.2 Sujetos de investigación | 24 |
| 3.3 Instrumentos de recopilación de datos | 24 |
| 3.4 Diseño de la investigación | 25 |
| | |
| Capítulo 4 | |
| Resultados de la investigación | 26 |
| 4.1 Muestreo | 26 |
| 4.2 Presentación de resultados | 43 |
| | |
| Capítulo 5 | |
| Propuesta | 50 |
| | |
| Conclusiones | 56 |
| Referencias | 57 |
| Anexo | 60 |

Resumen

La siguiente investigación se basó en el análisis del proceso de facturación de la empresa Servicios Portuarios SERPORSA S.A. cuales fueron las deficiencias para realizar el proceso de facturación y cuales eran los motivos que presentan las deficiencias. No se encontró una base de datos que contuvieran información de los reportes que fueron entregados, sin embargo no había un control estricto donde ellos le indicaban al cliente que hay un proceso para entrega de reportes, por ello se ofreció una revisión del proceso los cuales deben ir alineados a las leyes establecidas en Guatemala, para poder implementar estrategias y mejorar las debilidades del departamento y así tener una forma eficiente de competencia en el mercado.

El propósito de la presente investigación es poder mejorar los procesos de facturación para agilizar la emisión de comprobantes de crédito fiscal, y así mejorar el servicio al cliente, también se desea que funcione el proceso dentro de la empresa y dejar que crezca con la empresa.

En el marco teórico de esta investigación podrá encontrar el concepto de lo que es una Factura, cuales son los diferentes tipos de facturas, que debe contener una factura, como debe llenarse una factura.

En el marco metodológico se podrá encontrar cual fue el tipo de investigación que se realizó y las personas a quienes fue dirigida que son el administrador al departamento de contabilidad, facturación y compras de la empresa servicios portuarios SERPORSA, S.A.

Los resultados de la investigación tuvieron como propósito obtener una facturación constante como lo establece la ley que se debe facturar posterior de adquirido el servicio o el bien, y no obtener reparos en caso de una auditoría por la SAT, es de vital importancia para que la empresa cumpla con las leyes de Guatemala.

Introducción

La facturación es un tema muy importante para todas las empresas en estos documentos se ven reflejados los ingresos generados por prestar servicios, la mayoría de empresas utilizan facturas electrónicas que se realizan por medio de sistemas. El departamento de facturación debe estar capacitado y actualizado en el estudio de sistemas computarizados utilizados por la empresa.

En la Actualidad millones de facturas enviadas y recibidas, son impresas en papel, aunque esto genera gastos en recursos naturales, mano de obra, también se corre el riesgo que contengan errores y tiene un alto costo económico, puede ocasionar controversias con los proveedores por alguna factura mal elaborada. La factura electrónica reduce los costos económicos y ayuda a conservar los recursos naturales, es una forma fácil de hacer transacciones administrativas, la facturación electrónica reduce el costo por facturación genera mayor seguridad jurídica se puede llevar mejor control de la documentación.

En esta investigación tiene el objetivo de encontrar fallas en el proceso de la facturación que provocan dichas fallas y elaborar procedimientos para corregir las faltas o errores encontrados durante el proceso de investigación.

Capítulo 1 se hace un detalle de los antecedentes de la empresa servicios portuarios SERPORSA, S.A., ubicación geográfica, el planteamiento del problema, pregunta de investigación y cómo mejorar el proceso de facturación, justificación del problema, objetivo general y específicos, alcances y límites de la investigación, la empresa cuenta con un procedimiento para elaborar facturas pero debe ser actualizado.

Capítulo 2 se hace una descripción general del marco teórico, conceptos y definiciones de lo que es una factura, las clases de facturas, que debe contener una factura, la ley del IVA y los requisitos que debe cumplir según lo establece la ley, controles internos, evaluación, definición de contabilidad, funciones, reglamentos, ingresos según NIC 18, ventas, cobros y plan de ventas y de cómo debe ser aplicada la contabilización y evaluación de los activos fijos por las leyes vigentes.

Capítulo 3 en este capítulo encontraremos el marco metodológico, como el tipo de investigación a realizarse a SERPORSA, S.A. para obtener la información necesaria de la entidad, sujetos de investigación, instrumentos de recopilación de datos, diseño de la investigación se utiliza de soporte constas de libros de texto.

Capítulo 4 se detallan los resultados de la investigación, el muestreo, el propósito de los cuestionarios es realizar un análisis por cada una de las preguntas realizadas a las diferentes áreas de la empresa, presentación de resultados y los hallazgos encontrados en la investigación, así como lo indica las leyes y sus reglamentos.

Capítulo 5 se detalla la propuesta y los beneficios de la misma, en las diferentes áreas como la auditoria, lo contable financiero, fiscal y el producto a entregar como lo es guía para la emisión de facturas.

Y por último se presentan las conclusiones como resultado de la investigación realizada, la bibliografía consultada para el desarrollo del proyecto.

Capítulo 1

Marco conceptual

1.1 Antecedentes

Para brindar sus servicios ahora la empresa ha incrementado sus capacidades tecnológicas, por las exigencias de su cliente se ha visto en la necesidad de implementar tecnología, así como de personal capacitado y controles veraces de los servicios prestados por la empresa, hace que la misma se coloque en un alto nivel de competitividad la obliga a innovar y mejorar cada día esto hace que su nivel económico se fortalezca.

La empresa Servicios Portuarios SERPORMSA, S.A., es una entidad privada y mercantil legalmente inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria su objetivo general es brindar un servicio con exclusividad a sus clientes para un crecimiento rentable fortaleciéndola con rendimiento alto.

La empresa Servicios Portuarios SERPORMSA, S.A., se encuentra ubicada en la 9na. Calle y 1ra. Avenida 2do. Nivel de edificio COBIGUA, Puerto Barrios, Izabal, es la encargada de servicios varios como control de tráfico (transporte Pesado), digitadores, cheques ha incrementado debido al aumento de importación y exportación prestadas en el muelle de Puerto Barrios, le ha generado un incremento en sus servicios a facturar.

1.2 Planteamiento del problema

Una de las razones fundamentales para que la empresa llegue a ser líder en el mercado es por el buen manejo de su información, así como la correcta automatización de procesos que la hagan más competitiva en los servicios prestados.

En el departamento de facturación de la empresa SERPORSA se maneja gran volumen de información que se considera un instrumento importante, se recopila reportes en forma organizada para la elaboración de facturas. Estos procesos deben cumplir con los requerimientos de recepción de reportes que puedan ser capaces de ayudar al mejorar el desarrollo de la empresa y así aumentar su competencia en el mercado local con la finalidad de ser eficientes y eficaz en la elaboración de facturas.

En el país la mayor parte de las empresas cuenta con procedimientos para la elaboración de facturas los cuales deberán ser de gran beneficio a los diferentes departamentos de la organización. En el proceso de facturación de la empresa servicios portuarios SERPORSA, S.A. la misma debería contar con los mecanismos necesarios, procedimientos ágiles y ordenados para la recepción de reportes y la elaboración de facturas para cumplir con los objetivos y metas establecidas en la empresa.

El departamento de facturación de la empresa Servicios Portuarios SERPORSA, S.A., carece de procedimiento para recepción de reportes y documentos que son generados en las diversas áreas de la empresa, no dispone de reportes físicos para la elaboración de facturas, situación que provoca que no sea frecuente la facturación.

Para controlar esta debilidad es necesario un procedimiento que promueva la eficiencia en la elaboración de facturas y estratégica al momento de existir el requerimiento de información interno o externo.

1.3 Pregunta de investigación

De acuerdo al análisis inicial se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo mejorar el proceso de facturación en la empresa de Servicios Portuarios SERPORSA, S.A. en 9na. Calle y 1ra. Avenida 2do. Nivel de edificio COBIGUA, Puerto Barrios, Izabal?

1.4 Justificación del problema

Las debilidades y amenazas según el análisis FODA realizado a las diferentes áreas de la empresa permite identificar las debilidades las cuales son la falta de capacitación y desarrollo del personal, el sistema de contabilidad sufre cambios por las reformas fiscales debe ser actualizado. El personal dependen del cliente para elaboración de las facturas (elaboración de ordenes de compra), la falta de organización en la recepción de reportes, puede convertirse en amenazas tanto para la estabilidad económica financiera y la competencia laboral; además se puede incurrir a reparos o citaciones realizadas por la Superintendencia de Administración Tributaria-SAT las posibles sanciones pueden ser emitidas a la empresa por no cumplir con lo establecido en la ley; tales como la no emisión de las facturas después de culminado el servicio.

Dada la situación anterior es necesario una investigación que aporte una solución para lograr cambios a los procedimientos establecidos para que la información del departamento de facturación se adecue a satisfacer la demanda de su operación, así poder crecer junto con la empresa y al mismo tiempo convertirse en el facilitador en la búsqueda de mejoras en las áreas internas y externas. La facturación de la empresa Servicios Portuarios SERPORA, S.A. ubicada en la 9na. Calle y 1ra. Avenida 2do. Nivel de edificio COBIGUA, Puerto Barrios Izabal, cuenta con un procedimiento establecido para elaborar las facturas pero ese debe ser actualizado para mejorar los controles internos y así brindar un mejor servicio para la recepción de reportes, por ello la importancia de analizar el servicio que se presta en ese departamento, para determinar si lo solicitado se da en forma ágil.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar las causas de la intermitencia en las facturas emitidas por servicios y en la recepción de reportes generados en el departamento de facturación, de la empresa Servicios Portuarios-

SERPORSA, SA. Puerto Barrios, Izabal, ubicada en la 9na. Calle y 1ra. Avenida 2do. Nivel de edificio COBIGUA.

1.5.2 Objetivos específicos

- ✓ Verificar si las herramientas utilizadas por el personal de la empresa para la facturación de los servicios son los adecuados.
- ✓ Evaluar si los reportes contables son ingresados a la base de datos en el tiempo establecido.
- ✓ Identificar los rubros y porcentajes que se manejan en el departamento de facturación.

1.6 Alcances y límites de la investigación

Alcances

✓ Espacio

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Mercantil “Servicios portuarios SERPORSA, S.A.” ubicada en 9na. Calle y 1ra. Avenida 2do. Nivel de edificio COBIGUA, Puerto Barrios, Izabal”

✓ Temporal

El proyecto de investigación se llevo acabo del 19 de septiembre al 07 de noviembre de 2015.

✓ Teórica

Para el sustento de la presente investigación se realizó entrevistas, cuestionarios, material de apoyo de diversos escritores citados dentro del marco teórico, y fuentes de Internet.

Límites

Para realizar el proyecto no se presentó ninguna limitante.

Capítulo 2

Marco teórico

2.1. Factura

Factura es “El documento expedido por el vendedor o suministrador, dirigido al comprador o usuario detalla la clase, cantidad y precio de la mercancía vendida o del suministro o servicio efectuado. Muchas veces es la única prueba escrita del contrato en cuestión”. Laura Noemí Meléndez Muchuca (2007) La factura cambiaria en el ordenamiento jurídico guatemalteco (Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala) Recuperado el 28-04-15 http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_7080.pdf

Factura Comercial es: “Una nota o detalle de mercaderías vendidas que el vendedor remite al comprador con la precisa y detallada indicación de su especie, calidad, cantidad y de su precio, y con todas aquellas otras que pueden servir o ser necesarias tanto para individualizar las mercancías mismas como para determinar el contenido y las modalidades de ejecución del contrato” Laura Noemí Meléndez Muchuca (2007) La factura cambiaria en el ordenamiento jurídico guatemalteco (Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala) Recuperado el 28-04-15 http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_7080.pdf

También conocida como factura de compra, factura comercial o título de crédito, es un documento que refleja toda la información de una operación de compraventa porque muestra o detalla el producto comprado o vendido, es documento privado la cual es editada por comerciantes y no comerciantes ya sea de bien o servicio, según la ley indica cuales son los requisitos que deben cumplir, como se mencionan en los párrafos anteriores que deben describir la compra o el tipo de servicios que se presta.

2.2. Tipos de factura

La normativa vigente de facturación avala tres tipos de facturas, con sus debidos requerimientos y funciones. Es necesario conocer bien cada uno de estos tipos que podría resultar útiles. La factura a la que están habituados es la factura ordinaria. Este es el documento que sirve para documentar cualquier operación económica, ya sea una compraventa o la prestación de algún servicio. Sin embargo, una factura ordinaria no está exenta de errores. Para ello, existen también las facturas rectificativas.

Cuando una factura no cumple con la normativa vigente, o cuando se pretende hacer una corrección, o en el caso que el cliente quiera hacer alguna devolución, las facturas rectificativas son los documentos a los que deben recurrir. La factura recapitulativa es otro documento que deben tener en cuenta. Este documento es útil para agilizar los procesos de facturación, puede incluir distintas operaciones económicas dirigidas hacia un mismo destinatario, realizadas dentro de un margen de tiempo. En otras palabras, esta factura es como una recapitulación de facturas ordinarias dentro de un periodo temporal que suele ser un mes.

La factura rectificativa y la factura recapitulativa son dos herramientas para enmendar o para agilizar a la factura ordinaria. Todo profesional o empresario debería conocer su funcionamiento.

Saber más sobre los tipos de factura:

- Factura ordinaria
- Factura rectificativa
- Factura recapitulativa
- Factura electrónica
- Factura proforma

Factura rectificativa: es aquel documento que detalla alguna corrección en la factura ordinaria o bien la devolución de la mercancía. También es un tipo de factura que se emite para corregir algún error o agregar algún dato que sea necesario.

Factura recapitulativa: emitir una factura hacia un mismo destino en reiteradas ocasiones puede volverse un proceso tedioso, para evitar estos inconvenientes y volver el proceso más sencillo existen las facturas recapitulativas que sirven para agrupar una serie de facturas. (Cañas, S. & Rodríguez, G. 2014, p.7 y 8)

2.3 Facturación electrónica

La factura electrónica es un equivalente funcional de la factura en papel, desde enero del 2013, reciben el mismo tratamiento. La diferencia entre la factura en papel y la factura electrónica reside en que la transmisión de esta última es por medios electrónicos y telemáticos.

Para cumplir con la norma y que una factura electrónica tenga la misma validez legal que una emitida en papel, el documento electrónico que la representa debe contenedor los campos obligatorios exigible a toda factura y ser trasmitido de un ordenador a otro recorriendo el consentimiento de ambas partes. (Cañas, S. & Rodríguez, G. 2014, p.9)

2.4 Clases de facturas

Se clasifican por el lugar a donde se realizan las operaciones de compra venta de exportación: factura a plaza: se llama factura de plaza a la que se extiende cuando las ventas se realizan en la localidad donde radica el vendedor

Factura a extensión: se llama factura de extensión a la que se extiende cuando la venta se realiza a compradores que radican en localidades diferentes a la del vendedor; ocasionando gastos de embalaje, transportes, seguros. Recuperado: 27-04-15 <http://es.slideshare.net/karensoong02/factura-terminada-001>

¿Qué debe contener una factura?

Existen distintos formatos para una factura, todos están obligados a llevar cierta información mínima para que el documento sea válido. Lo primero y necesario es mencionar de manera, el fundamento legal, el (Código Tributario, Decreto Número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala y la Ley del Impuesto al Valor Agregado-IVA, Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala), deben solicitar la autorización de emisión de facturas a la Superintendencia de Administración Tributaria-SAT, ente que por imperativo legal los controla y los fiscaliza.

El artículo 14 del debito fiscal, el debito fiscal es la suma del impuesto cargado por el contribuyente en las operaciones afectas realizadas en el periodo impositivo respectivo. “A” base del debito fiscal para efectos tributarios, la base de calculo del debito fiscal es el precio de venta del bien o prestaron del servicio, ya incluidos los descuentos concedidos. (Ley del IVA Decreto No. 27-92: 17)

Determinación de la obligación tributaria: artículo 19 del impuesto a pagar, la suma neta que el contribuyente debe enterar al fisco en cada periodo impositivo, es la diferencia entre el total de debitos y el total de créditos fiscales generados. (Ley del IVA Decreto No. 27-92: 21)

Según el artículo 26 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado-IVA, establece: “La Dirección llevará un registro de los contribuyentes basándose en el Número de Identificación Tributaria (NIT), para fines de control y fiscalización de este impuesto. El reglamento fijará los procedimientos y las características del mismo”. El artículo 120 del (Código Tributario, Decreto Número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, reformado por el Decreto Número 29-2001) establece: Todos los contribuyentes y responsables están obligados a inscribirse en la Administración Tributaria antes de iniciar actividades afectas. Artículo 28 del reglamento de la ley de IVA

El artículo 34 momento de emisión de las facturas, en la venta de bienes muebles, las facturas, notas de crédito, deberán ser emitidas y proporcionadas al adquirente o comprador, en el momento de la entrega real de los bienes. En el caso de las prestaciones de servicios, deberán ser emitidas en el mismo momento en que se reciba la remuneración. (Ley del IVA Decreto No. 27-92: 40)

El artículo 36 de la ley del IVA expresa: “Los contribuyentes para documentar sus operaciones de venta o de prestación de servicios, deben obtener autorización previa de la Administración Tributaria para el uso de facturas, notas de débito y notas de crédito, según corresponda. En lo que respecta a facturas emitidas en cinta, en forma mecanizada o computarizada, deben ajustarse a lo preceptuado en el artículo 31(maquinas y cajas registradoras) de esta ley”. Artículo 28 del reglamento de la ley del Impuesto al Valor Agregado-IVA

En todos los casos los documentos serán autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria y llevarán al pie: el rango numérico autorizado, el número autorizado, el número y la fecha de emisión de la resolución, el nombre, documentación o razón social y el NIT de la imprenta encargada de la impresión de los documentos. Se exceptúan así como lo indican en el párrafo anterior.

El artículo 33 reglamentario de la Ley del Impuesto al Valor Agregado-IVA, preceptúa lo siguiente: “De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 29 de la Ley, las facturas, notas de débito y notas de crédito, deberán contener como mínimo, los requisitos siguientes:

1. Identificación del documento de que se trate, factura, nota de débito o nota de crédito.
2. Numeración correlativa de cada tipo de documento de que se trate. En aquellas numeraciones en que tenga también una identificación de serie, esta deberá constar de un máximo de tres caracteres.
3. Nombre y apellidos completos y nombre comercial del contribuyente emisor, si es persona individual; razón o denominación social y nombre comercial si es persona jurídica.
4. NIT del emisor.
5. Dirección del establecimiento.

6. Fecha de emisión del documento.
7. Nombres y apellidos completos del adquirente si es persona individual, razón o denominación social si es persona jurídica.
8. NIT del adquirente. Si este no lo tiene o no lo proporcione, se consignarán las palabras consumidor final o las siglas C.F.
9. Descripción de la venta, prestación de servicio o de los arrendamientos y de sus respectivos valores.
10. Descuentos concedidos.
11. Cargos aplicados con motivo de la transacción.
12. Precio total de la operación con inclusión del impuesto.
13. Los datos a que se refieren los numerales del 1 al 5, siempre deben estar Impresos en los documentos elaborados por la imprenta”.

El reglamento de la ley del IVA Capítulo VI de los documentos por ventas o servicios Artículo 29 documentos por ventas o servicios, Los documentos a que se refiere el artículo 9 primer párrafo, 29,52 y 52ª de la Ley, deben emitirse, como mínimo, en original y una copia. El original será entregado al adquirente y la copia quedar en poder del emisor, excepto en el caso de la factura especiales, en que el emisor conservara el original y entregara la copia a quien le vendió el bien o le presto el servicio en el caso de la factura electrónica deberá llevar en todos los casos los documentos impreso: el rango numérico autorizado, el numero y fecha de emisión de la resolución autorizada , el plazo de vigencia, conforme lo establecido en este articulo, nombre, razón social y el nit de la imprenta.

Otro dato importante es la información básica del empresario o profesional que emite la factura y también de quien la recibe. En el caso del emisor, estos datos serían su nombre y apellidos, razón social, y domicilio En el caso del receptor, los datos necesarios solo son nombre, apellidos. El siguiente paso es la descripción de los servicios o de la operación por la cual se ha emitido la factura. Recuperado el 28-04-2015 <http://www.monografias.com/trabajos96/factura-contabilidad/factura-contabilidad.shtml>

Según la definición de venta la ley indica que es todo acto o contrato que sirve para transferir a título oneroso el dominio total o parcial de bienes muebles o inmuebles situados en el territorio nacional, o derechos que le den las partes y del lugar en que se celebre el acto o contrato respectivo. En su oportunidad, la posibilidad de acceder al descuento del IVA por bienes de capital estaba sujeta al recaudo, sumado a esto, el gobierno debía certificar el recaudo para poder acceder al beneficio.

“Con el fin de generar los incentivos correctos para promover la inversión y el desarrollo de la actividad industrial y productiva del país se hace necesario establecer la posibilidad para el empresariado colombiano de recuperar un porcentaje del IVA pagado en la adquisición de bienes de capital, dicho porcentaje busca incentivar de manera creciente la inversión que permitan la reconversión de tecnologías para generar eficiencia y competitividad en la producción industrial y en la provisión de servicios. Recuperado 28-04-2015 <http://www.gerencie.com/descuento-iva-por-bienes-de-capital.html>

Dicho beneficio solo aplica a las personas jurídicas y asimiladas, así quedan excluidas de este beneficio las personas naturales. A su vez, no hace distingo alguno si se trata de responsables del IVA o no. Ahora bien, define de forma expresa que debe entenderse por bienes de capital, deben constituirse como activos fijos. Un punto importante de aclarar, es que la medida solo aplica al sector productivo, la norma indica que se trata de aquellos “utilizados para la producción de bienes y servicios”, así los comercializadores no tienen la posibilidad de acceder a este beneficio tributario no obstante a lo anterior la norma deja claro que aplica para entes que presten “servicios”. En la ponencia de segundo debate se deja claro este tema en los siguientes términos:

A pesar del elevado costo fiscal de esta medida, se considera que es un alivio a la clase productiva del país con el fin de generar las condiciones correctas para el crecimiento de la inversión privada.

Con el fin de generar condiciones de igualdad de competencia para la producción nacional frente a la importación de maquinaria pesada para la industria básica, se extiende el beneficio de descuento sobre la renta ya existente, para la adquisición y no sólo a la importación de dichos bienes. Medida que busca generar incentivos a la producción nacional y a la inversión y crecimiento del sector productivo.” Recuperado 28-04-2015 <http://www.pongasealdia.com/rincon/modules.php?name=News&file=article&sid=295>

Otro tema básico pero de recurrente consulta en una factura es un documento que diligenciado goza de valor probatorio y constituye título valor para su emisor o poseedor en caso de endoso. Una factura es un documento que refleja, que hace constar la adquisición y entrega de un bien o servicio, en el cual se especifica la fecha de la operación, el nombre de la partes que intervinieron en el negocio, la descripción del producto o servicio objeto del negocio, el valor del negocio, la forma de pago entre otros conceptos.

El código de comercio define la factura como un título de valor, título de valor que legitima el valor derecho literal y autónomo en el contenido, de modo que en caso de que el beneficiario de dicho título de valor [factura] no reciba a satisfacción lo allí contenido puede exigir un juicio por cuanto el documento respectivo presta mérito ejecutivo. Se debe aclarar eso sí, que la factura para que tenga la naturaleza de título valor debe cumplir con todos los requisitos que el Código de Comercio considera para ello. (Cañas, S. & Rodríguez, G. 2014, p.2)

Las facturas de venta son un instrumento que sirve como constancia para el vendedor y para el comprador de la operación realizada. Describe en ella lo que se ha comprado, vendido y el precio pagado. En este caso el hecho descrito es la operación de compraventa. Se deben consignar en ella los datos personales del comprador y del vendedor, sus domicilios y sus condiciones respecto a las cargas impositivas. También dejar anotados los datos de los productos o servicios vendidos (cantidad, descripción de los mismos para identificarlos, precio unitario y precio total).

Debe aclararse las condiciones de venta (si es al contado o a crédito, pagadero con cheque, en efecto, con tarjeta de crédito o débito, si es al por mayor o por menor). Al emitir facturas el comerciante se obliga al pago de impuestos por el importe facturado.

Si el comprador no abona la factura en el tiempo establecido en ella, el vendedor puede recurrir a la vía judicial para reclamar el pago. A su vez el comprador también puede usar la factura para reclamar por la cantidad o la calidad de los productos entregados, aunque en este caso es más utilizado el remito. Recuperado 01-05-2015 <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/factura>

Es el documento soporte donde se transfiere los derechos de dominio y propiedad de la mercancía o servicio al cliente, las cuentas que se debitan son: *clientes*, no importa que las ventas sean en efectivo o al crédito, el Impuesto al Valor Agregado-IVA, las retenciones a su favor a título de renta, Impuesto al Valor Agregado-IVA, porque la empresa siempre emitirá una factura con la cual se afecta el sistema, y un recibo de caja que tendrá como registro el efectivo y el abono a clientes cuando se reciba el dinero, porque al momento de hacer el recibo de caja no se van a causar retenciones Impuesto al Valor Agregado-IVA, ni a causar las ventas, otros.

Una factura es una relación de los objetos o artículos comprendidos en una venta, remesa u otra operación de comercio. Es el documento que funciona como respaldo y prueba física de la realización de una operación económica, es común, ver este tipo de acuerdos en una compra-venta.

2.5 Documentos

Los documentos comerciales son todos los comprobantes extendidos por escrito en los que se deja constancia de las operaciones que se realizan en la actividad mercantil, de acuerdo con los usos y costumbres generalizadas y las disposiciones de la ley.

La misión que cumplen los documentos comerciales es de suma importancia, conforme surge de lo siguiente:

- ✓ En ellos queda precisada la relación jurídica entre las partes que intervienen en una determinada operación, o sea sus derechos y obligaciones.
- ✓ Por lo tanto, constituyen un medio de prueba para demostrar la realización de los actos de comercio
- ✓ Constituyen también el elemento fundamental para la contabilización de dichas operaciones.
- ✓ Permiten el control de las operaciones practicadas por la empresa o el comerciante y la comprobación de los asientos de contabilidad Recuperado: 27-04-15 <http://orleii.blogspot.com/>

2.6. Control interno

Control Interno Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO) definen como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Fiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre si. Éstos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión, los componentes son los siguientes:

- ✓ Entorno de control: el núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales y el entorno en el que trabaja).
- ✓ Evaluación de los riesgos: la entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta.
- ✓ Actividades de control: deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable, para afrontar los riesgos que existan respecto a la consecución de los objetivos de la entidad.

✓ Información y comunicación: la información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue a todos los sectores, deben asumir las responsabilidades individuales.

✓ Supervisión, seguimiento o monitoreo: se desarrolla en el curso normal de las operaciones, procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas, toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directo su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables.

Las principales consideraciones de control interno en todo el proceso de las ventas se describe a continuación:

Con el objeto de ejercer con eficacia el control interno sobre los valores a cobrar:

- 1) La venta debe estar separada de su contabilización;
- 2) la contabilidad de la venta debe estar separada de la recepción del ingreso del valor a cobrar, y
- 3) las devoluciones, bonificaciones, descuentos y castigo en libros de valores incobrables deben aprobarse y separarse de la función de recepción de ingresos de efectivo.

a) Control Interno Administrativo: está constituido por el plan de organización, los procedimientos y registros relativos a la adopción de decisiones que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de los niveles directivos, de tal manera que fomenten la eficiencia en las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de metas y objetivos programados.

b) Control Interno Contable: comprende el plan de organización, los procedimientos y registros relativos a la custodia de los recursos financieros y materiales, como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros.

c) Evaluación de Control Interno: el estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere: el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar

el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de verificación.

d) Norma: regla de conducta cuyo fin es el cumplimiento de un precepto legal. Precepto positivo de orden jurídico menor. Especificación técnica y otro documento accesible al público, establecido con la cooperación y el consenso o aprobación mayoritaria de las partes interesadas, basada en los resultados conjuntos de la ciencia, la tecnología y la experiencia, que tiene como propósito conseguir un beneficio óptimo de la acción a realizar.

e) Procedimiento: “sistema, método de ejecución, actuación o fabricación. Modo de tramitar las actuaciones administrativas. Conjunto de operaciones en secuencias cronológicas, que precisa la forma sistemática de hacer determinado trabajo”.

f) Sistematización: “acción y efecto de reducir las actividades de una institución, dependencia o empresa mediante sistemas racionales de trabajo e integrados. En sentido estricto, comprende al empleo de toda clase de maquinarias y equipos de oficina, sin embargo, se utiliza por lo general para referirse a la adopción de máquinas y sistemas de computación electrónica”.

g) Manual Administrativo: es el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, organización política y procedimientos de una entidad, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

h) Manual de Contabilidad: manual de contabilidad general para el sistema de contabilidad, que está compuesto por: Catálogo de Cuentas; Descripción de las Cuentas; Instrucciones para las operaciones de las Cuentas; Guía de los Asientos Contables; y, Estados Financieros Básicos a Producir (Balance General, Estado de Resultados y Estado de Flujo de Efectivo). Evelio Fidel Canu Raquec (2013) Desarrollo e implementación de un manual de políticas, y normas y procedimientos de control interno en el área de ventas y cobros en la empresa cadena de radios FGER (PED Licenciatura, Universidad Panamericana) Recuperado el 28-04-2015 <http://54.245.230.17/library/images/f/f5/PED-AUDI-1193.pdf>

Evaluación

Las actividades de control tienen que evaluarse en el contexto de las directrices establecidas por la dirección para afrontar los riesgos relacionados con los objetivos de cada actividad importante. La evaluación, por lo tanto, tendrá en cuenta si las actividades de control están relacionadas con el proceso de evaluación de riesgos y si son apropiados para asegurar que las directrices de la dirección se cumplen. Dicha evaluación se efectuara para cada actividad importante, incluidos los controles generales de los sistemas informáticos (se trata de cada una de las actividades identificadas al analizar el proceso de evoluciones de riesgos, las personas en cargadas de efectuar la evaluación tendrá en cuenta no solamente si las actividades de control empleadas son relevantes en base al proceso de evaluación de riesgos realizados, si no también si se aplica de manera correcta. (Cooper & Lybrand e instituto de auditores interno, 1997, P. 78 y 79)

Definición de contabilidad

Muchas personas creen que la contabilidad es una técnica económica complicada, que llevada a cabo por profesionales especializados sólo puede ser entendida por ellos. Sin embargo, todas las personas trabajan con conceptos e información contable en su vida diaria. Cuando alguien calcula los gastos que ha tenido o va a tener cada mes, al objeto de saber si con su sueldo puede o no ahorrar para el viaje de vacaciones o cambiar de automóvil, se utiliza y se piensa en términos contables.

Se oyen y se usan conceptos contables. A diario en los periódicos, televisión y radio las noticias económicas hacen referencia a términos como presupuestos, déficit, gastos, ingresos, beneficios, pérdidas, activos y pasivos, otro. tanto para referirse a las actividades del sector privado (empresas) como a las actividades del sector público (ayuntamientos y otros entes). (Jose J. Alcarria Jaime, 2008, P. 9) <http://www.etnassoft.com/biblioteca/contabilidad-financiera-i/>

El Departamento de Contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables. Recuperado 10-10-15 <http://administracion.cinvestav.mx/Secretar%C3%ADaAdministrativa/Subdirecci%C3%B3ndeRecursosFinancieros/DepartamentodeContabilidad.aspx>

Funciones

Establecer y operar las medidas necesarias para garantizar que el sistema de contabilidad.

Realizar las acciones necesarias para garantizar que el sistema contable del organismo.

Llevar a cabo la contabilidad del centro en los términos que establece la ley.

Emitir por escrito las principales políticas contables.

Mantener actualizado el catálogo de cuentas y guía contabilizadora.

Registrar y controlar los recursos financieros provenientes del calendario financiero.

Elaborar, analizar y consolidar los Estados Financieros del Centro y de las Unidades Foráneas.

Controlar las disponibilidades de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, realizando conciliaciones mensuales.

Depurar los registros contables y presupuestales.

Preparar y presentar los datos que conforman la Cuenta Pública, el Sistema Integral de Información.

Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por la Subdirección de Recursos Financieros, afines a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al área de su competencia. Recuperado 10-10-15 <http://administracion.cinvestav.mx/Secretar%C3%ADaAdministrativa/Subdirecci%C3%B3ndeRecursosFinancieros/DepartamentodeContabilidad.aspx>

Reglamentos

El reglamento es toda disposición jurídica de carácter general dictada por la Administración pública y con valor subordinado a la ley. Que la norma reglamentaria es de rango inferior a la ley significa, en primer lugar, que aunque sea posterior a ésta, no puede derogarla y por el contrario, toda norma con rango de ley tiene fuerza derogatoria sobre cualquier reglamento. También significa que no hay materias reservadas a la potestad reglamentaria en el sentido que la ley puede entrar a regular cualquiera que con anterioridad haya sido regulada por el reglamento.

Los reglamentos se caracterizan por:

- ✓ Ser disposiciones de carácter general, con los que se diferencian de las órdenes individuales y de las resoluciones particulares.
- ✓ Emanan de los órganos de la Administración, por lo que se diferencian de las leyes.
- ✓ Son disposiciones subordinadas a las leyes. Recuperado 01-05-15 <http://www.seguridadpublica.es/2010/12/el-reglamento-concepto-y-clases-la-potestad-reglamentaria-especial-referencia-a-la-potestad-reglamentaria-de-las-entidades-locales-procedimiento-de-aprobacion/>

Que es un programa de capacitación para el personal

Un buen programa de capacitación para principiantes es simple: un programa concreto que contempla a la capacitación no como un único evento. Lo que diferencia a un programa de capacitación de un programa de orientación es que el primero cubre un área más amplia.

La orientación consiste de una presentación de la organización, la población y la comunidad. Cuando se extiende durante los primeros meses de empleo, es simple una introducción destinada a lograr que un miembro del personal se acostumbre a su nuevo trabajo.

La capacitación está relacionada con las habilidades, el conocimiento y las estrategias necesarios para realizar un trabajo determinado. Puede abarcar la enseñanza de nuevas habilidades a miembros del personal, la presentación de ideas innovadoras, la oportunidad de practicar y recibir una retroalimentación sobre técnicas o estilos particulares de trabajar con las personas o alentarlos a debatir sobre su trabajo entre sí. Además puede, y debería, tener continuidad mientras dure el empleo. Recuperado 10-10-2015 <http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/contratacion-y-entrenamiento/programas-de-entrenamiento/principal>

2.7. Riesgos en las ventas:

Existen diferentes riesgos que se deben considerar en la administración de las ventas: a) Riesgo de Crédito: es aquel que permite cuantificar el grado de solvencia de cada uno de los clientes, mediante la evaluación de su capacidad para la generación de los flujos necesarios, que le permitan cumplir con los términos de pago de sus créditos.

b) Riesgo por actividad económica: es la posibilidad de que ocurra el deterioro de un sector económico determinado, propio del giro del cliente. (Agricultura, ganadería, pesca, transporte, construcción, otros)

c) Riesgo de negocio: es la cuantificación de incremento o decremento desproporcionado entre una misma moneda, tasa y plazo. Se expresará en cuadro de flujo de vencimientos por plazos de activos y pasivos o por moneda.

d) Riesgo de tipo de cambio: este riesgo se deriva de mantener posiciones en monedas extranjeras abiertas, sea por sobre compra o sobre venta, los cuales están expuestos a una fluctuación de cambios, con efectos positivos o negativos en resultados.

Índices Financieros: es una herramienta que se utiliza para la obtención de medidas y relaciones cuantitativas, para la toma de decisiones de la aplicación de instrumentos y técnicas matemáticas sobre cifras y datos suministrados por la contabilidad, los estados financieros, transformándolos para su debida interpretación.

Auditoría Operacional: se refiere a un examen completo de una unidad de operación o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño, en la forma medida por los objetivos de su gerencia. Evelio Fidel Canu Raquec (2013) Desarrollo e implementación de un manual de políticas, y normas y procedimientos de control interno en el área de ventas y cobros en la empresa cadena de radios FGER (PED Licenciatura, Universidad Panamericana) Recuperado el 28-04-2015 <http://54.245.230.17/library/images/f/f5/PED-AUDI-1193.pdf>

Ingresos:

Según la Norma Internacional de Contabilidad 18, define ingreso como: los incrementos en los beneficios económicos producidos a lo largo del ejercicio en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la empresa. El concepto de ingreso comprende: ingresos ordinarios en sí, como las ganancias. Los ingresos ordinarios, surgen en el curso de las actividades ordinarias de la empresa y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías.

El objetivo de la Norma Internacional de Contabilidad 18, ingresos: es establecer el tratamiento contable de los ingresos ordinarios que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos. La principal preocupación en la contabilización de ingresos ordinarios es determinar cuándo deben ser reconocidos. El ingreso ordinario es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la empresa y estos beneficios puedan ser valorados con fiabilidad.

Ventas:

Es la transferencia de algo un producto o servicio a un comprador mediante el pago de un precio convenido. Es toda actividad que incluye un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor identifica las necesidades y deseos del comprador, genera el impulso hacia el intercambio y satisface las necesidades y deseos con un producto o servicio. Salomé Díaz Domingo (2013) Estrategias de Promoción para el incremento de ventas en Turicentro San José,

del municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango (PED de licenciatura, Universidad Panamericana) Recuperado el 28-04-2015 <http://54.245.230.17/library/images/a/a2/PED-ADMON-558.pdf>

Cobro:

Derecho que tiene el acreedor frente al deudor de cobrar lo debido por venta de mercancías o prestación de servicios. Orlando Santos Monterroso (2014) Implementación de Estrategias en el Área de Cobros de la Empresa Comercial Oro de Oriente Poptún, Petén (Práctica Empresarial Dirigida -PED- Licenciatura, Universidad Panamericana) Recuperado 28-04-2015 <http://54.245.230.17/library/images/1/1d/PED-ADMON-677.pdf>

Plan de Ventas

Un plan de ventas debe ser una extensión integrada del plan de mercadotecnia de una empresa. El plan de mercadotecnia articula todo el trabajo de la compañía, desde el producto hasta la distribución, así mismo, especifica las ideas y las tareas necesarias para concebir y poner en marcha labores publicitarias efectivas. Evelio Fidel Canu Raquec (2013) Desarrollo e implementación de un manual de políticas, y normas y procedimientos de control interno en el área de ventas y cobros en la empresa cadena de radios IGER (Práctica Empresarial Dirigida - PED- Licenciatura, Universidad Panamericana) Recuperado el 28-04-2015 <http://54.245.230.17/library/images/f/f5/PED-AUDI-1193.pdf>

Notas a los Estados Financieros

Las notas a los Estados Financieros representan aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones cuantificables o no que se presentan en el movimiento de las cuentas, las mismas que deben leerse junto con los Estados Financieros para una correcta interpretación. Asimismo representan información importante para los inversores que deseen comprar acciones de una

compañía del Mercado Bursátil, por lo general muestran información relevante a considerar que determinará el comportamiento del valor de las acciones.

Las notas a los estados financieros representan la difusión de cierta información que no está reflejada en dichos estados, es de utilidad para que los usuarios tomen decisiones con una base clara y objetiva. Esto no implica que estas notas explicativas sean un estado financiero, según la normatividad vigente no son, más bien forman parte integral de ellos como parte del análisis obligatoria su presentación. Estas notas representan revelaciones aplicables a saldos de transacciones u otros eventos significativos, que deben observarse para preparar y presentar los estados financieros cuando correspondan.

Cada nota debe ser identificada y presentada dentro de una secuencia lógica, el orden de los rubros de los estados financieros con la finalidad de poder relacionarlos. Recuperado 10-10-15 <http://estadosfinancieros.blogcindario.com/2008/11/00001-notas-a-los-estados-financieros.html>

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, consiste en la caracterización del hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer la estructura o comportamiento.

3.2 Sujetos de investigación

Las personas que fueron sujetos de estudio para el desarrollo de la investigación son las siguientes:

Personas

- ✓ Gerente general (1)
- ✓ Departamento de contabilidad (1)
- ✓ Departamento de Facturación (1)
- ✓ Departamento de compras (1)

Unidades de análisis

- ✓ Procedimiento utilizados del departamento de recursos humanos de la empresa
- ✓ Procedimiento del departamento de contabilidad de la empresa
- ✓ Procedimiento del departamento de facturación de la empresa
- ✓ Procedimiento del departamento de compra de la empresa
- ✓ Ley del impuesto al valor agregado (IVA)

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Para el desarrollo del informe de tesis a la recopilación de la información necesaria de la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

✓ Cuestionario dirigido al gerente general

Este instrumento se utilizó con la finalidad de conocer la percepción sobre los distintos aspectos a evaluar en las áreas de la empresa Servicios Portuarios SERPORSA, S.A. se redactaron (10) preguntas cerradas dirigidas al administrador de SERPORSA. (Ver anexo No. 3).

✓ Cuestionario dirigido al departamento de contabilidad, facturación y compras

Este instrumento se utilizó para tener la perspectiva general del departamento de facturación, contabilidad y compras para conocer opiniones respecto al trabajo realizado en la empresa Servicios Portuarios SERPORSA, S.A. se redactaron (10) preguntas cerradas dirigidas al personal de facturación. (Ver anexo No. 4 y 5).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de este informe de tesis se considera de tipo mixto, por la mezcla de investigación de campo y documental, se utilizó de soporte consultas de libros de texto, se realizó visitas a la institución, entrevistas, cuestionarios y métodos de observación.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

En este capítulo se dan a conocer los resultados que se han obtenido del trabajo de campo realizado por medio de la aplicación de una guía de entrevista dirigida a la gerencia administrativa, así como los cuestionarios que se les realizó a los colaboradores de la empresa Servicios Portuarios SERPORSA, S.A., ubicada en Puerto ubicado en 9na. Calle y 1ra. Avenida 2do. Nivel de edificio COBIGUA, Puerto Barrios, Izabal.

El propósito de los cuestionarios se realizó con la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos:

- ✓ Analizar las operaciones de los departamentos de facturación y contabilidad.
- ✓ Determinar si la información contable cumple con las leyes fiscales del país.
- ✓ Establecer modelos para la revisión de los controles internos.
- ✓ Conocer si la empresa cuenta con las políticas y procedimientos establecidos, y aplicados de la forma correcta.
- ✓ Establecer si la empresa cuenta con un plan de acción para cubrir determinadas áreas (Segregación de funciones).
- ✓ Si cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo con eficiencia los trabajos a realizar, conocer la necesidad que hay dentro de la empresa con los empleados para el desarrollo de funciones.
- ✓ Analizar si los sistemas utilizados por la empresa son los adecuados.
- ✓ Determinar si la empresa cuenta con formatos específicos para la emisión de reportes

- Resultados del cuestionario dirigido a la Gerencia de Servicios Portuarios SERPORSА, S.A.

Tabla No. 1

¿Realiza usted evaluaciones frecuentes a las diferentes áreas contables?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | - |
| No | 1 |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

La gerencia de SERPORSА, S.A. indica que no realiza evaluaciones frecuentes a las diferentes áreas contables.

Tabla No. 2

¿Cuenta la empresa con un programa de motivación para el personal por logros alcanzados?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | - |
| No | 1 |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

No se cuenta con un programa de motivación para el personal por los logros alcanzados, dentro de los planes no hay ningún programa de motivación para que los colaboradores desarrollen con entusiasmo sus funciones.

Tabla No. 3

¿Cuenta con las herramientas necesarias para llevar de manera eficiente y eficaz los procesos contables?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | --- |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

La empresa si se cuenta con las herramientas necesarias para poder llevar acabo los diferentes procesos contables a realizar.

Tabla No. 4

¿Considera que existen deficiencias en el departamento de facturación?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

La gerencia indica que si existe deficiencia en el departamento de facturación, no se realizan evaluaciones con frecuencia.

Tabla No. 5

¿Recibe información frecuentemente de los procesos contables de la empresa?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Si se realizan informes donde se indica que los procesos contables están trabajados de manera eficiente.

Tabla No. 6

¿Tiene conocimiento de los volúmenes monetarios generados por concepto de servicio?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Si se tiene conocimiento que las facturas emitidas son de montos considerados los servicios prestados son mensuales, semanales.

Tabla No. 7

¿Conoce usted cuales son los problemas mas frecuentes que afectan al departamento de Facturación para el cumplimiento de sus funciones?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según la gerencia indica que si conoce cuales son los problemas mas frecuentes que afectan al departamento de facturación para el cumplimiento de sus funciones.

Tabla No. 8

¿Cuenta la empresa con un programa de capacitación para los colaboradores que contribuyan al desarrollo de sus funciones?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | - |
| No | 1 |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

La empresa no cuenta con un programa de capacitación para que los colaboradores que contribuyan al desarrollo de funciones desarrollen sus funciones, lo realizan sus funciones según la experiencia que han adquirido.

Tabla No. 9

¿Indique si esta dispuesto a implementar un programa de capacitación para los colaboradores?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | - |
| No | 1 |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

La empresa si esta dispuesta a implementar un programa de capacitación para los colaboradores, que el mismo contribuiría con eficiencia para que amplíen y actualicen sus conocimientos se considera que esto ayudará para el buen funcionamiento de la empresa.

Tabla No. 10

¿El Personal de facturación cuenta con todo lo necesario para el cumplimiento de sus atribuciones?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según la gerencia el personal de facturación si cuenta con el perfil establecido para el cumplimiento de sus atribuciones, es de vital importancia para la empresa.

Tabla No. 11

¿Verifica los procedimientos establecidos que con llevan al cumplimiento de metas del departamento de facturación?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | - |
| No | 1 |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según lo que indica la gerencia no se verifican los procedimientos establecidos que con llevan al cumplimiento de metas del departamento de facturación.

Tabla No.12

¿Ha tenido algún problema por mal manejo del sistema utilizado por la empresa que afecten al departamento de facturación o contabilidad?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | - |
| No | 1 |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

La gerencia no ha tenido problemas de mal manejo del sistema utilizado en la empresa que afecten al departamento de facturación o contabilidad.

Tabla No.13

¿Usted como gerente de la empresa se toma el tiempo necesario para platicar con los empleados?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

La gerencia indica que si se toma el tiempo necesario para platicar con los empleados, y así planificar las diferentes funciones a realizar en determinadas áreas de trabajo.

- Los objetivos del cuestionario dirigido al contador de Servicios Portuarios SERPORSA, S.A. son los siguientes..

Tabla No.1

¿La entidad cumple con las Leyes y Reglamentos Fiscales regidos en Guatemala?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

El contador considera que no se cumple en su totalidad con las leyes y reglamentos fiscales regidos en Guatemala.

Tabla No.2

¿La entidad cuenta con un Reglamento Interno autorizado por la gerencia?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

El contador indica que la entidad si cuenta con un reglamento interno autorizado por la gerencia, para poner en practica en las diferentes áreas de la empresa.

Tabla No.3

¿Se da a conocer en todas las áreas de la empresa las políticas y procedimientos contables establecidos por la gerencia?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

La entidad si da a conocer en todas las áreas de la empresa las políticas y procedimientos contables establecidos por la gerencia, para el buen funcionamiento de la empresa.

Tabla No.4

¿Existe segregación de funciones en los departamentos de Contabilidad y facturación?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

En la empresa si existe segregación de funciones en los departamentos de contabilidad y facturación.

Tabla No.5

¿Se realizan actualizaciones al sistema de registro contable?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según lo indicado por el contador si se realizan actualización al sistema de registro contable, cuando las leyes fiscales sufren modificaciones es actualizado el sistema utilizado para los diferentes registros de la empresa.

Tabla No.6

¿Considera usted que los métodos de procesamiento de datos sean los adecuados?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

El contador si considera que los métodos de procesamiento de datos son los adecuados, para el resguardo de la información de la empresa.

Tabla No.7

¿Existen retrasos en la recepción de facturas emitidas para su registro contable?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según el contador si existen retrasos en la recepción de facturas emitidas para su registro contable, no son entregados en tiempo para su contabilización.

Tabla No.8

¿Revisa el reporte de ingresos de los depósitos realizados por el cliente?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según la información obtenida si se revisa el reporte de ingresos de los depósitos realizados por el cliente.

Tabla No.9

¿El Departamento de Contabilidad rinde informes a la gerencia?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según la información obtenida el departamento de contabilidad si rinde informes a la gerencia.

Tabla No.10

¿En los Estados Financieros se adjuntan notas de análisis contables?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | - |
| No | 1 |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

En la actualidad la empresa no le adjunta notas de análisis contables a los estados financieros,

Resultados del cuestionario dirigido al facturador de Servicios Portuarios SERPORSA, S.A.

Los resultados obtenidos del cuestionario dirigido al facturador de Servicios Portuarios SERPORSA, S.A., se presentan a continuación.

Tabla No.1

¿Conoce cuales son sus funciones como facturador?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según la información obtenida el facturador si cumple con el perfil descrito en el manual de puestos, para poder seguir desempeñado su trabajo así como lo indica el manual proporcionado por la empresa.

Tabla No.2

¿Considera que cuenta con las herramientas (equipo de computo y programas), necesarias para llevar a cabo con eficiencia y puntualidad su trabajo?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | – |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según el resultado obtenido el facturador si cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo con eficiencia y puntualidad, así poder alcanzar los objetivos de la empresa con el uso adecuado las herramientas proporcionadas.

Tabla No.3

¿Cree y usted que el sistema utilizado por la empresa genera informes adecuado?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | – |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según la información obtenida el facturador si emite informes de acuerdo al sistema utilizado por la empresa

Tabla No.4

¿El departamento de facturación de la empresa (SERPORS) envía la información completa al cliente para emisión de reportes?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | – |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según los resultados obtenidos el facturador si envía la información completa al cliente para la emisión de reportes.

Tabla No.5

¿Realiza un control interno para verificar que se facturen los servicios prestados?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | – |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según la entrevista el facturador si realiza una revisión de control interno para verificar que se facturen los servicios prestados por la empresa.

Tabla No.6

¿El Departamento de facturación elabora reporte diario de facturas emitidas?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | - |
| No | 1 |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según la información obtenida el departamento de facturación no elabora reporte diario de facturas emitidas, debido a que solo se factura dos veces a la semana las facturas son entregadas en la misma semana.

Tabla No.7

¿El facturador lleva un control de los depósitos realizados por el cliente?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según resultados obtenidos el facturador si lleva un control de los depósitos realizados por el cliente, para ser enviado al departamento de contabilidad y así poder hacer sus revisiones respectivas.

Tabla No.8

¿Remite reportes a contabilidad referente a la facturación y depósitos realizados por cliente?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | 1 |
| No | - |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Según la información obtenida el facturador si remite reporte a contabilidad referente a la facturación y depósitos realizados por el cliente, es necesario para llevar un mejor control de los depositados y así poder realizar las conciliaciones bancarias de la empresa.

Tabla No.9

¿El departamento de facturación es sometido a evaluación de funciones y desempeño según la descripción del puesto?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | - |
| No | 1 |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

Es importante realizar evaluaciones en la empresa para que puede determinar si el colaboradores están desempeño sus funciones según los establecido, la información obtenida no indica que el departamento de facturación si es sometido a evaluación de funciones y desempeño según la descripción del puesto.

Tabla No.10

¿Cuenta con formatos específicos para la emisión de reportes diarios?

| Respuesta | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| Sí | - |
| No | 1 |
| Total | 1 |

Fuente: elaboración propia

La empresa no cuenta con formatos para la emisión de reportes, deben establecerse un formato que pueda ser utilizado en las diferentes áreas.

4.2 Presentación de resultados

La información obtenida en la presente investigación se realizaron mediante la utilización de dos instrumentos los cuales son: guía de entrevista dirigida a la Gerencia de Servicios Portuarios Serporsa, S.A., así como cuestionarios dirigidos al gerente, contabilidad y facturación de dicha empresa.

Los hallazgos encontrados en la investigación realizada son los siguientes:

- a) No existen evaluaciones constantes en el área de contabilidad
- b) Falta de programas de motivación personal por metas alcanzadas
- c) No cuenta con programas de capacitación para un mejor funcionamiento en el área contable.
- d) Poca verificación de los procedimientos contables
- e) Inexistencia de notas de análisis financiero

Evaluación

Las actividades de control tienen que evaluarse en el contexto de las directrices establecidas por la dirección para afrontar los riesgos relacionados con los objetivos de cada actividad importante. La evaluación, por lo tanto, tendrá en cuenta si las actividades de control están relacionadas con el proceso de evaluación de riesgos y si son apropiados para asegurar que las directrices de la dirección se cumplen. Dicha evaluación se efectuará para cada actividad importante, incluidos los controles generales de los sistemas informáticos (se trata de cada una de las actividades identificadas al analizar el proceso de evoluciones de riesgos, las personas en cargadas de efectuar la evaluación tendrá en cuenta no solamente si las actividades de control empleadas son relevantes en base al proceso de evaluación de riesgos realizados, si no también si se aplica de manera correcta. (Cooper & Lybrand e instituto de auditores interno, 1997, P. 78 y 79)

Definición de contabilidad

Muchas personas creen que la contabilidad es una técnica económica complicada, que llevada a cabo por profesionales especializados sólo puede ser entendida por ellos. Sin embargo, todas las personas trabajan con conceptos e información contable en su vida diaria.

Departamento de Contabilidad

El Departamento de Contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables. Recuperado 10-10-15 <http://administracion.cinvestav.mx/Secretar%C3%AdaAdministrativa/Subdirecci%C3%B3ndeRecursosFinancieros/DepartamentodeContabilidad.aspx>

Control Interno Contable

Comprende el plan de organización, los procedimientos y registros relativos a la custodia de los recursos financieros y materiales, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros.

Evaluación de Control Interno

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

Manual de Contabilidad

Manual de contabilidad general para el sistema de contabilidad, que está compuesto por: Catálogo de Cuentas; Descripción de las Cuentas; Instrucciones para las operaciones de las Cuentas; Guía de los Asientos Contables; y, Estados Financieros Básicos a Producir (Balance General, Estado de Resultados y Estado de Flujo de Efectivo). Evelio Fidel Canu Raquéc (2013) Desarrollo e implementación de un manual de políticas, y normas y procedimientos de control interno en el área de ventas y cobros en la empresa cadena de radios FGER (PED Licenciatura, Universidad Panamericana) Recuperado el 28-04-2015 <http://54.245.230.17/library/images/f/f5/PED-AUDI-1193.pdf>

Funciones

Una función se refiere a la actividad o al conjunto de actividades que pueden desempeñar uno o varios elementos a la vez, obviamente de manera complementaria, en orden a la consecución de un objetivo definido. Recuperado 10-10-15 <http://www.definicionabc.com/general/funcion.php>

Establecer y operar las medidas necesarias para garantizar que el sistema de contabilidad.

Realizar las acciones necesarias para garantizar que el sistema contable del organismo.

Llevar a cabo la contabilidad del Centro en los términos que establece la Ley.

Emitir por escrito las principales políticas contables.

Mantener actualizado el catálogo de cuentas y guía contabilizadora.

Registrar y controlar los recursos financieros provenientes del calendario financiero.

Elaborar, analizar y consolidar los Estados Financieros del Centro y de las Unidades Foráneas.

Controlar las disponibilidades de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, realizando conciliaciones mensuales.

Depurar los registros contables y presupuestales.

Preparar y presentar los datos que conforman la Cuenta Pública, el Sistema Integral de Información.

Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por la Subdirección de Recursos Financieros, afines a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo.

Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al área de su competencia.

Recuperado 10-10-15 <http://administracion.cinvestav.mx/Secretar%C3%ADaAdministrativa/Subdirecci%C3%B3ndeRecursosFinancieros/DepartamentodeContabilidad.aspx>

Reglamentos

El reglamento es toda disposición jurídica de carácter general dictada por la Administración pública y con valor subordinado a la ley. Que la norma reglamentaria es de rango inferior a la ley significa, en primer lugar, que aunque sea posterior a ésta, no puede derogarla y por el contrario, toda norma con rango de ley tiene fuerza derogatoria sobre cualquier reglamento. También significa que no hay materias reservadas a la potestad reglamentaria en el sentido de que la ley puede entrar a regular cualquiera que con anterioridad haya sido regulada por el reglamento.

En consecuencia los reglamentos se caracterizan por:

Ser disposiciones de carácter general, con los que se diferencian de las órdenes individuales y las resoluciones particulares.

Emanan de los órganos de la Administración, por lo que se diferencian de las leyes.

Son disposiciones subordinadas a las leyes.

Recuperado 01-05-15 <http://www.seguridadpublica.es/2010/12/el-reglamento-concepto-y-clases-la-potestad-reglamentaria-especial-referencia-a-la-potestad-reglamentaria-de-las-entidades-locales-procedimiento-de-aprobación/>

Norma

Regla de conducta cuyo fin es el cumplimiento de un precepto legal. Precepto positivo de orden jurídico menor. Especificación técnica y otro documento accesible al público, establecido con la cooperación y el consenso o aprobación mayoritaria de las partes interesadas, basada en los resultados conjuntos de la ciencia, la tecnología y la experiencia, que tiene como propósito conseguir un beneficio óptimo de la acción a realizar. Evelio Fidel Canu Raquec (2013) Desarrollo e implementación de un manual de políticas, y normas y procedimientos de control interno en el área de ventas y cobros en la empresa cadena de radios FGER (PED Licenciatura, Universidad Panamericana) Recuperado el 28-04-2015 <http://54.245.230.17/library/images/f/f5/PED-AUDI-1193.pdf>

Que es un programa de capacitación para el personal

Un buen programa de capacitación para principiantes es: un programa concreto que contempla a la capacitación no como un único evento. La diferencia de un programa de capacitación de un programa de orientación es que el primero cubre un área más amplia.

La capacitación está relacionada con las habilidades, el conocimiento y las estrategias necesarios para realizar un trabajo determinado. Puede abarcar la enseñanza de nuevas habilidades a miembros del personal, la presentación de ideas innovadoras, la oportunidad de practicar y recibir una retroalimentación sobre técnicas o estilos particulares de trabajar con la gente o simplemente alentarlos a debatir sobre su trabajo entre sí. Además puede, y debería, tener continuidad mientras dure el empleo. Sección 7. Desarrollar programas de capacitación para el personal (2015) <http://ctb.ku.edu/es> Recuperado 10-10-2015 <http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/contratacion-y-entrenamiento/programas-de-entrenamiento/principal>

Notas a los Estados Financieros

Las notas a los estados financieros representan aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones cuantificables o no que se presentan en el movimiento de las cuentas, las mismas que deben leerse junto a los estados financieros para una correcta interpretación. Las notas a los estados financieros representan la difusión de cierta información que no está directa se reflejada en dichos estados, es de utilidad para que los usuarios tomen decisiones con una base clara y objetiva. Esto no implica que estas notas explicativas sean un estado financiero, según la normatividad vigente no son, forman parte integral de ellos como parte del análisis, obligatoria su presentación. Estas notas representan revelaciones aplicables a saldos de transacciones u otros eventos significativos, que deben observarse para preparar y presentar los estados financieros cuando correspondan.

Cada nota debe ser identificada y presentada dentro de una secuencia lógica, guardado en lo posible el orden de los rubros de los estados financieros con la finalidad de poder relacionarlos. Recuperado 10-10-15 <http://estadosfinancieros.blogcindario.com/2008/11/00001-notas-a-los-estados-financieros.html>

Con base a la teoría y los datos recabados en la investigación, puede evidenciarse que no se maneja un historial de lo facturado de forma semanal, para detectar de manera inmediata posibles problemas en la facturación o los procesos contables en los que interviene el facturador y

el contador de la empresa SERPORSÁ, S.A., quiere decir que existe una deficiencia en la parte evaluativa del ámbito contable.

Aunque se puede observar que según resultados obtenidos, la empresa sí cumple con las leyes fiscales vigentes en Guatemala, es importante para no caer en sanciones económicas y administrativas, pero siempre hay vacíos que quedan sin ponerle la debida atención tal como lo afirma la alta autoridad de la empresa, la deficiencia, la falta de verificación de los procedimientos que realizan los encargados de contabilidad en cada una de sus funciones, donde tales directrices deben controlarse y evaluarse para que se pueda desarrollar una labor de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos plasmados por la organización.

La falta de iniciativa de la gerencia de la empresa para tomar atención a los anteriores hallazgos y buscar la mejora continua en los procesos contables, puede evidenciarse que una de sus causas es falta motivación y capacitación hacia el personal de la misma, si se incluyen los aspectos anteriores a cada uno de los trabajadores que intervienen en los procesos contables, ellos pueden crear más valor dentro de la empresa y lograr la mejora continua en las actividades que a diario realizan.

Se evidencia que no se le da mayor importancia al análisis de los estados financieros, por medio del contador se pudo establecer que no se adjuntan notas a dichos estados, es importante para tener el conocimiento de la situación de la empresa y poder tomar decisiones tal como lo indica la teoría, a un problema que pueda poner en riesgo las finanzas de la empresa. La falta de notas financieras que representen aclaraciones o explicaciones de los hechos o situaciones cuantificables en términos monetarios para una correcta interpretación de los estados financieros puede conllevar a un riesgo muy alto para SERPORSÁ, S.A.

Capítulo 5

Propuesta

Debido a la necesidad de realizar una actualización a los procedimientos de control interno para la recepción de documentos y la emisión de facturas, es de vital importancia para el buen funcionamiento y liquidez la empresa, así poder determinar de manera oportuna las debilidades y posibles riesgos de la empresa Servicios Portuarios-SERPORSA, S.A.

Este ofrecimiento es derivado a los resultados obtenidos acerca de los cuestionamientos sobre el los procedimientos actuales de control interno en cuanto a cumplimiento en los procesos de facturación. No contar con la actualización del procedimiento es evidenciar que no se garantizan los controles, esta disposición puede llevar al incumplimiento y desembolso por multas y presentación de declaraciones después de la fecha estipula por la ley, como además un riesgo de carácter financiero.

Beneficios de la propuesta

Auditaría

La actualización y control de todo proceso de carácter contable, garantiza el cumplimiento de todos los aspectos y normas contable que la ley establece, un margen de confiabilidad al momento de que hagan auditorías los entes externos como la Superintendencia de Administración Tributaria-SAT, de igual forma se consigue un mejor control en los pagos de facturas.

Contable financiero

La contabilidad financiera es de gran utilidad el buen desempeño financiero indica que la situación de la entidad, la información actualizada ayuda a mejorar los beneficios obtenidos y así poder seguir mejorando los servicios que les presta a los clientes. El registro contable de los servicios debe ser cada mes (cierre contable) por eso razón es importan el realizar un historia semanal para realizar el consolidado, para un mejor control de los ingresos y egresos realizados durante ese periodo. Así determinar la liquidez que la empresa.

Fiscal

Se adquiere asesoría para la verificación de los cálculos de impuesto a los que esta afecto la entidad, así evaluar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las leyes fiscales, asimismo proponer de medidas precautorias y disciplinarias que ayuden a ser mejores contribuyentes, y velar porque se cumplan los recursos de la empresa. El incumplimiento de las obligaciones tributarias representa que las ganancias se vean afectados por sanciones fiscales impuestas por la Superintendencia de Administración Tributaria-SAT.

Producto a entregar

Se propone guía del procedimiento del control contable financiero del departamento de facturación que permita a SEPORSA a mantener el control de los servicios prestados.

Objetivo general

Proponer un documento que permita la recepción de reportes para la emisión de facturas de los servicios prestados, que provea parámetros para la toma de decisiones con alertas tempranas de desviaciones en materia financiera y fiscal.

Objetivos específicos

La creación de una base de datos para de los departamento de facturación que contenga tipo de cliente, tipo de servicio, monto a facturar, tiempo del servicio, área donde se presento.

La creación un formato semanal de las facturas que fueron emitidas, detallado por fecha de emisión, monto y el tipo servicios.

Elaborar un consolidado que contengan un cruce de información de las facturas emitidas semanal y mensual, y facturas pagadas, así un mejor flujo de efectivo.

Recursos

Humanos: el gerente de la empresa Servicios Portuarios SERPORSA, S.A., es el responsable de la ejecución de la presente propuesta, para que pueda darse a conocer en las diferentes áreas de la entidad y así poder trabajar con base a la propuesta.

Materiales: para implementar esta oferta se necesita útiles, mobiliario y equipo de oficina: escritorio, equipo de cómputo, papel bond, cintas para impresoras, y encuadernado del procedimiento.

Físico: para dar a conocer la actualización de la herramienta propuesta, el gerente de SERPORSA dispone de su planificación para dar conocer su ejecución en la empresa.

Financiero

Costo beneficio del proyecto

El rendimiento que se obtendrá con la guía del procedimiento del control contable financiero, el costo es razonable porque se proveerá de un instrumento que le permita al gerente de la empresa conocer el rendimiento económico financiero y tomar las decisiones necesarias para el correcto funcionamiento de la misma y lograr los sus metas de rentabilidad deseada.

| Descripción | Justificación del gasto | Cantidad | Precio unitario | Total |
|--------------|---|----------|-----------------|------------------|
| Tintas | 1 juego de tintas para la impresión de documentos finales. | 1 | Q. 150.00 | Q. 150.00 |
| Hojas | Resma de hojas de papel bond tamaño carta de 80 gramos impresión del procedimiento. | 1 | Q. 30.00 | Q. 30.00 |
| Encuadernado | Encuadernado del procedimiento para la entrega al personal de la empresa y financiero de la Empresa donde se realizó el informe de tesis. | 5 | Q. 30.00 | Q. 150.00 |
| | Total de Presupuesto | | | Q. 330.00 |

Fuente: elaboración propia

✓ Firma de aceptación

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en el municipio de Puerto Barrios Izabal a los treinta días del mes de Octubre de 2015.

(f) 

Gertrudis Beraly Martínez.

Consultor

Universidad Panamericana de Guatemala

Extensión Puerto Barrios

(f) 

Salvador Sarceño

Gerente

Servicios Portuarios Serporsa, S.A.

Servicios Portuarios Serporsa, S.A.

9a.C. 1a. Ave. 2do. Nivel Edif. Cobigua. S.A.

Salvador Sarceño Barrientos

Gerente

Fuente: elaboración propia

Guía de control interno para la emisión de facturas

El presente documento es una guía del procedimiento para emisión de facturas, su objetivo es apoyar al eficaz desempeño de las diferentes áreas que participan en el proceso de facturación, el instrumento fundamental para el desempeño de sus labores es la entidad.

Guía para emisión de factura

SEPORSA

Alcance

Este procedimiento aplica para el departamento de facturación, para el control de emisión de facturas.

El contenido del presente procedimiento es de de aplicación en los servicios prestados nivel Nacional por SERPORMSA, S.A.

Dentro de los servicios prestados están los siguientes:

Servicios Portuarios

- Servicios de control y coordinación de tráfico en los accesos a la Terminal Ferroviaria
- Servicios de digitadores de garita, bascula , operaciones y data logger
- Ubicación de vehículos
- Amarre y desamarre de buques
- Llenados de formulas
- Conexión y desconexión de equipos refrigerados
- Lavado de contenedores
- Servicios de reparación box, de unidad rifeer, genset y chasis
- Cheques de patio y roleo
- Servicios especiales
- Arrendamiento de bienes inmueble
- Cualquier otro servicio directo, indirecto o relacionado con los anteriores

Es responsabilidad del facturador:

Recepcionar los reportes de los diferentes servicios prestados

Los días jueves y viernes en los siguientes Horarios 8:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00, previo a la recepción de los reportes deberá verificar que reportes están firmados por personal de COBIGUA;

El facturador de SERPORSA, S.A.

Para Facturar a COBIGUA:

Razón Social: Compañía Bananera Guatemalteca Independiente, S.A.

NIT: 513951-1

Dirección fiscal: Diagonal 6 zona 10-65 zona 10 torre I nivel 19 oficina 1902

Distribución de la facturas emitidas

Clasificar las facturas para entregar al cliente en los días estipulados y distribuirlos en las diferentes áreas de donde se preste el servicio para su revisión respectiva.

Boleta de Retención

El facturador junto con el contador estarán pendientes que el cliente le emita su respectiva retención y así verificar que los cálculos de las retenciones emitidas sean las indicadas por ley.

CONCLUSIONES

1. Durante la investigación realizada se determinó que la empresa SERPORSA, S.A., las herramientas y controles son los adecuados, es importante que otras personas conozcan el trabajo de todas esas áreas donde se realizan los procedimientos establecidos que conllevan al cumplimiento de las mismas.
2. Se llegó a determinar que la base de datos no contiene información veraz y actualizada, no existe un control de los reportes emitidos para la elaboración de su respectiva factura, la cual a fin de mes para la consolidación de la información que debe ser presentada ante la Superintendencia de Administración Tributaria-SAT.
3. Se llegó a determinar que los rubros de servicios prestados es muy importante para la empresa y así mismo se determinó que en el mes de julio y agosto los conceptos de servicios facturados ascienden a Q 1,754, 228.23 y Q 2,203,614.41, se pudo determinar que el servicio controlador de tráfico tiene un porcentaje mayor que los demás servicios prestados.

Referencias

1. Cañas, S. & Rodríguez, G. (2014) <http://estadosfinancieros.blogcindario.com> Recuperado 27-04-15 <http://estadosfinancieros.blogcindario.com/2008/11/00001-notas-a-los-estados-financieros.html>.
2. Fideas G. Arias (2012), <http://es.slideshare.net> Recuperado 28-04-15 <http://es.slideshare.net/karensoong02/factura-terminada-001>.
3. José J. Alcarria Jaime (2008) Contabilidad Financiera I, Editorial: Universitat Jaume, Recuperado 27-04-15 <http://www.etnassoft.com/biblioteca/contabilidad-financiera-i/>.
4. Cooper & Lybrand , instituto de auditores interno (1997, P. 78 y 79).
5. Desarrollar programas de capacitación para el personal (2015) <http://ctb.ku.edu/es> Recuperado 10-10-2015 <http://ctb.ku.edu/es/tabla-econtenidos/estructura/contratacion-y-entrenamiento/programas-de-entrenamiento/principal>
6. Evelio Fidel Canu Raquec (2013) Desarrollo e implementación de un manual de políticas, y normas y procedimientos de control interno en el área de ventas y cobros en la empresa cadena de radios FGER (PED Licenciatura, Universidad Panamericana) Recuperado el 28-04-2015 <http://54.245.230.17/library/images/f/f5/PED-AUDI-1193.pdf> .
7. Laura Noemí Meléndez Muchuca (2007) La factura cambiaria en el ordenamiento jurídico guatemalteco (Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala) Recuperado el 28-04-15 http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_7080.pdf
8. Salomé Díaz Domingo (2013) Estrategias de Promoción para el incremento de ventas en Turi centró San José, del municipio de Jacaltenango, departamento de Huehuetenango

- (PED de licenciatura, Universidad Panamericana) Recuperado el 28-04-2015
<http://54.245.230.17/library/images/a/a2/PED-ADMON-558.pdf>
9. Orlando Santos Monterroso (2014) Implementación de Estrategias en el Área de Cobros de la Empresa Comercial Oro de Oriente Poptún, Petén (Práctica Empresarial Dirigida - PED- Licenciatura, Universidad Panamericana) Recuperado 28-04-2015
<http://54.245.230.17/library/images/1/1d/PED-ADMON-677.pdf>.
 10. Administración Cinvestav (2010) Departamento de Contabilidad Recuperado 10-10-15
<http://administracion.cinvestav.mx/Secretar%C3%ADaAdministrativa/Subdirecci%C3%B3ndeRecursosFinancieros/DepartamentodeContabilidad.aspx>.
 11. Código Tributario, Decreto Número 6-91: Artículos 120 Guatemala. Tipografía Cultural Guatemalteca
 12. Ley del Impuesto al Valor Agregado-IVA, Decreto 27-92: 17,21 Artículos 9 párrafo 29,53; 28,29, Guatemala. Tipografía Cultural Guatemalteca.
 13. Normas internacionales de contabilidad Nic 18
 14. Concepto de factura (nd) <http://deconceptos.com> Recuperado 10-10-15
<http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/factura#ixzz3YxvIWV8s>.
 15. Deconceptos (nd). Concepto de factura Recuperado 01-05-2015 <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/factura>.
 16. Definición de Reglamento (2010) Seguridad Publica Recuperado 01-05-15
<http://www.seguridadpublica.es/2010/12/el-reglamento-concepto-y-clases-la-potestad-reglamentaria-especial-referencia-a-la-potestad-reglamentaria-de-las-entidades-locales-procedimiento-de-aprobacion/>

17. Notas a los Estados Financieros (2008) <http://estadosfinancieros.blogcindario.com>
Recuperado 10-10-15 <http://estadosfinancieros.blogcindario.com/2008/11/00001-notas-a-los-estados-financieros.html>.

Anexos

Anexo No. 1

Evaluación integral

a) Contacto inicial

- Antecedentes

A principios del año 1,992, el señor Salvador Sarceño Barrientos recién venido de los EEUU, se dedicó a sus actividades de ganadería, en la finca de su propiedad “Los Caobas” ubicada en la Aldea San Francisco Vuelta Grande, Entre Ríos, Izabal.

Fue así como don Salvador Sarceño, tuvo la visión de ver la oportunidad que había para la prestación de diversos tipos de servicios a COBIGUA, sobre todo considero la cercanía que su finca “Los Caobas” tenía con las fincas bananeras. Fue así como don Salvador utilizo la empresa que su padre años antes había fundado “Servicios Varios Sarceño”, inició sus actividades como contratista de COBIGUA. Esta empresa puede decirse entonces que fue antecesora de la actual “SERPORSA, S.A.”



Luego de realizar sus servicios en COBIGUA, S.A. en fincas, fue en el año 1994 que el gerente de operaciones portuarias, le hizo la propuesta para que iniciara actividades en el recinto portuario, de Puerto Barrios.

Dados los nuevos servicios que se prestarían en el Recinto Portuario, se procedió a abrir una nueva empresa cuyas actividades estuvieran enmarcadas dentro de la prestación de servicios relacionados con las operaciones portuarias. Fue así que en 1994 nació Servicios Portuarios SERPORSA, S.A., como empresa individual.

Debido a su excelente organización, la calidad y costo de los servicios que inició SERPORSA, rápido se posicionó como una de las mejores en este ramo, confiado en ella procedió a asignarle una gama bastante amplia en la prestación de servicios.

Debido al volumen de sus operaciones, SERPORSA se convirtió en sociedad anónima, que es como funciona a la fecha.

- Misión

Ganarnos la confianza de las empresas de prestigio nacional, con la calidad, eficacia y eficiencia de nuestros servicios.

- Visión

Ser una empresa líder en servicios a nivel nacional con alta capacidad de diversificación adecuando el servicio a la necesidad puntual de cliente.

- Objetivos

Los objetivos de la empresa Servicios Portuarios SERPORSA, S.A.:

- ✓ General

Prestar un servicio con exclusividad a nuestros clientes, para un crecimiento rentable fortaleciendo nuestra organización con un rendimiento alto.

- ✓ Específicos

Brindar un servicio consistente, oportuno y eficiente.

Ser una empresa que ofrezca soluciones innovadoras adaptadas a las necesidades de la operación de nuestros clientes.

Proporcionar a los accionistas retornos atractivos por los servicios.

- Estrategias

Las estrategias a implementar por la empresa Servicios Portuarios SERPORSA, S.A.:

- ✓ Fortalecer el crecimiento de nuestros clientes: buscar otros clientes en otros puertos del país.
- ✓ Mejorar el desempeño: capacitar a los empleados para prestar un mejor servicio.
- ✓ Implementar nuevas tarifas: para empresas de micro y macro actividades.
- ✓ Actualizar los sistemas de informática: mejor los programas utilizados para automatizar los procesos y puedan ser mas ágiles.

- Valores

- ✓ Respeto: tratar a los clientes como les gustaría que los traten con amabilidad, respetarlos las personas con equidad así enriquecerá y obtendrá un dialogo abierto.
- ✓ Responsabilidad: actuar de una manera responsable en equipo, utilizar al máximo los recursos proporcionados por empresa en un tiempo prudencial las tareas asignadas.
- ✓ Puntualidad: cumplir con los horarios establecidos por los clientes para la satisfacción de sus necesidades.

- Políticas de la empresa

- ✓ Si existe un contrato legal con cliente frecuente pueden llegar a un cuerdo de crédito de 15 días o hasta 30 días según el tipo de servicio y monto a pagar.
- ✓ Clientes frecuentes con o sin contrato legal servicios de un costo mínimo 7 días.
- ✓ Clientes no frecuentes deben cancelar en efectivo inmediato.
- ✓ No se dan anticipos de salario.
- ✓ Solicitar con una semana de anticipación: certificado de trabajo, carta de ingresos, presentar las horas extras en las fechas establecidas, si estas no se presentan quedaran sin validez.

- Base Legal

Servicios Portuarios SERPORA, S.A., inscrita ante la Superintendencia de administración tributaria (SAT) y ante el registro mercantil de Guatemala como una sociedad anónima.



- Descripción del proceso para la elaboración de reportes

Serporsa, S.A. cuenta con contratos legales con el cliente, algunos contratos estipulan que deben ser entregados semanal vencida, mensual vencida, mensual anticipa, de común acuerdo concedió un crédito de quince días a su cliente.

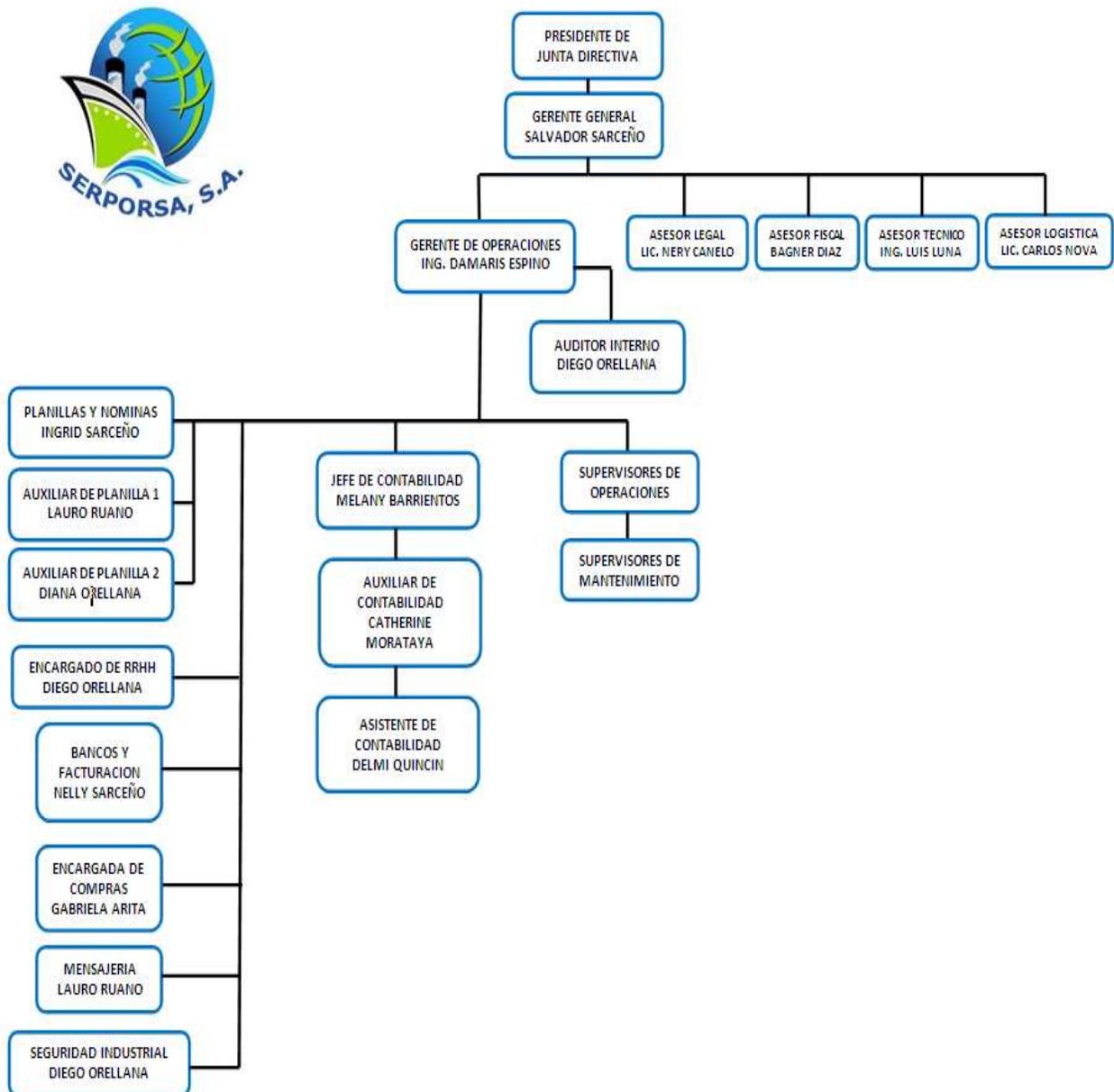
- ✓ El departamento de operaciones elabora los reportes y cuadra con el personal de Serporsa.
- ✓ El reporte es entregado a departamento de contabilidad para su revisión.
- ✓ Se elabora la orden de compra (para que la orden de compra pueda ser entregada a Serporsa, S.A. se debe esperar que sean aprobadas)
- ✓ Aprobada la orden de compra se procede a entregar la orden de compra, para poder facturar.
- ✓ El cliente tiene su procedimiento para la recepción facturas los cuales son los días martes y miércoles de 10:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00.
- ✓ Se entrega a la persona que elaboró la orden de compra para poder revisar datas fiscales de la factura y poder así reportarla a impuesto para la emisión de su retención respectiva.
- ✓ El departamento de contabilidad la entrega para la factura inicie el proceso de pago.

- Organigrama

La empresa SERVICIOS PORTUARIOS SERPORA, S.A. con una representación gráfica de la estructura organizacional en donde presentan todas las jerarquías.

Figura No. 1

A continuación el organigrama de la empresa Servicios Portuarios SERPORA, S.A.



Fuente: recursos humanos



SERVICIOS PORTUARIOS SERPORA, S.A.
9a. Calle 10a. Avenida 2do. Nivel Edificio Chacón Linares
Telefax 7942-9696- 7931-7167 Ext. 7167
Puerto Barrios, Izabal

Puerto Barrios, Izabal, 09 de noviembre de 2,015

Señor
Kevin Alexis Delgado Vasquez
Coordinador de Ciencias Economicas
Universidad Panamericana

Señor Delgado:

En atención a su solicitud, hago de su conocimiento que la Gerencia de Recursos Humanos, ha resuelto otorgarle la Autorización a la Señora: **Gertrudis Beraly Martínez**, para realizar su investigación de proyectos, la cual conlleva efectuar cuestionarios, entrevistas, o encuestas al personal que labora en las distintas áreas de la empresa de Servicios Portuarios, SERPORA, S.A., previo a optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Universidad Panamericana (UPANA).

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,


KEVIN NOVA
RECURSOS HUMANOS
SERPORA, S.A.

RECURSOS HUMANOS



Kn.
C.c. Archivo

b) Instrumentación



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Informe de Tesis
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

| Datos Generales |
|---------------------------------|
| 1. Nombre de la empresa: _____ |
| 2. Tipo de empresa: _____ |
| 3. Fecha de constitución: _____ |
| 4. Actividad económica: _____ |
| 5. Dirección: _____ |
| 6. Teléfono (s) _____ |
| 7. E-mail: _____ |
| 8. Representante legal: _____ |

| Captura de información |
|-----------------------------|
| Fecha: del: _____ al: _____ |
| A cargo de: _____ |



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Informe de Tesis
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Guía de entrevista inicial dirigida a la Gerencia de Servicios Portuarios SERPORS, S.A

Responda a las siguientes preguntas y marque con una X la que considere pertinente.

I. Información empresarial

1.¿Considera contar con el personal que la empresa necesita para el buen funcionamiento?

Sí

No

2.¿En qué porcentaje considera se cumplen los procedimientos en los departamentos que conforman la empresa Servicios Portuarios SERPORS, S.A.?

3.¿Cada cuánto se capacita al personal del cual está a cargo, sobre las funciones que desempeña?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

4.¿Cuenta con el presupuesto adecuado para llevar a cabo todos los procesos en la dependencia la cual dirige?

Sí

No

5.¿Existen procedimientos establecidos para cada área de la Empresa?

Sí

No

6. Si su respuesta a la pregunta anterior es si o no indicar cuales son las áreas?

7¿Tienen conocimiento los empleados de la empresa de los procedimientos existentes?

8¿Existe algún área en especial con alguna deficiencia, y si fuera afirmativo le gustaría aplicar FODA?

Gracias por la colaboración

c) Recopilación de la información



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Informe de Tesis
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

| Datos Generales |
|---|
| <p>1. Nombre de la empresa: <u>Servicios Portuarios SERPORA, S.A.</u></p> <p>2. Tipo de empresa: <u>Sociedad Anónima</u></p> <p>3. Fecha de constitución: <u>10 de Febrero 2005</u></p> <p>4. Actividad económica: <u>Promover, desarrollar e impulsar toda clase de servicios portuarios carga y descarga de contenedores</u></p> <p>5. Dirección: <u>9na. calle y 1ra. Avenida 2do.Nivel de edificio COBIGUA, Puerto Barrios, Izabal</u></p> <p>6. Teléfono (s) <u>79429696</u></p> <p>7. E-mail: <u>serporsagerencia@gmail.com</u></p> <p>8. Representante legal: <u>Salvador Sarseño Barrientos</u></p> |
| Captura de información |
| <p>Fecha: del: <u>16 de Febrero 2015</u> al: <u>27 de febrero 2015</u></p> <p>A cargo de: <u>Gertrudis Beraly Martínez</u></p> |



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Informe de Tesis
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Guía de entrevista inicial dirigida a la Gerencia de Servicios Portuarios SERPORA, S.A

Responda a las siguientes preguntas y marque con una X la que considere pertinente.

I. Información empresarial

1. ¿Considera contar con el personal que la empresa necesita para el buen funcionamiento?

Sí

No

2. ¿En qué porcentaje considera se cumplen los procedimientos en los departamentos que conforman la empresa Servicios Portuarios SERPORA, S.A.?

90%

3. ¿Cada cuánto se capacita al personal del cual está a cargo, sobre las funciones que desempeña?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

4. ¿Cuenta con el presupuesto adecuado para llevar a cabo todos los procesos en la dependencia la cual dirige?

Sí

No

5¿Existen procedimientos establecidos para cada área de la Empresa?

Sí

No

6. Si su respuesta a la pregunta anterior es si o no indicar cuales son las áreas?

El departamento de recursos humanos, Compras, facturación y contabilidad.

7¿Tienen conocimiento los empleados de la empresa de los procedimientos existentes?

Sí

8¿Existe algún área en especial con alguna deficiencia, y si fuera afirmativo le gustaría aplicar FODA?

Si aplicar análisis FODA en los departamentos de recursos humanos, compras, facturación, contabilidad.

Gracias por la colaboración

d) Análisis de la Información



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Informe de Tesis
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tabla 1

Respuestas generales de la entrevista dirigida al Gerente de la empresa Servicios Portuarios SERPORSA, S.A.

| Preguntas | Respuestas consolidadas |
|---|--|
| ¿Considera contar con el personal que la empresa necesita para el buen funcionamiento? | El entrevistado indico que la empresa Servicios Portuarios SERPORSA, S.A. cuenta con el personal suficiente para llevar a cabo las atribuciones dentro de dicha empresa. |
| ¿En qué porcentaje considera se cumplen los procedimientos en los departamentos que conforman la empresa Servicios Portuarios SERPORSA, S.A.? | El porcentaje de conocimiento de los procedimientos dentro de la empresa es un 90% |
| ¿Cada cuánto se capacita al personal del cual está a cargo, sobre las funciones que desempeña? | Los empleado de Servicios Portuarios SERPORSA,S.A. se reciben un a vez al año capacitaciones Sobre las atribuciones que desempeñan. |
| ¿Cuenta con el presupuesto adecuado para llevar a cabo todos los procesos en la dependencia la cual dirige? | La empresa cuenta con el presupuesto necesario para llevar acabo todos los procesos. |

| | |
|---|--|
| <p>¿Existen procedimientos establecidos para cada área de la Empresa?</p> | <p>La empresa si cuenta con los procedimientos establecidos aplicable para todas las áreas de puerto.</p> |
| <p>Si su respuesta a la pregunta anterior es si o no indicar cuales son las áreas?</p> | <p>La empresa si cuenta con el procedimiento establecido en el área Departamento de recursos humanos compras, facturación, contabilidad.</p> |
| <p>¿Tienen conocimiento los empleados de la empresa de los procedimientos existentes?</p> | <p>Se determina que todos los empleados de SERPORMSA conocen los procedimientos por la carga de trabajo</p> |
| <p>¿Existe algún área en especial con alguna deficiencia, y si fuera afirmativo le gustaría aplicar FODA?</p> | <p>Según encuesta realizada se determina que existe deficiencia en las áreas de Recursos humanos, compras, facturación, contabilidad.</p> |

Anexo No. 2

Diagnóstico

- Foda por áreas

El análisis DAFO o FODA es una metodología o evaluación del estudio de la situación de una empresa o un proyecto, es como una radiografía de una situación puntual de lo particular que se esté estudiando o analiza.

El análisis FODA es realizar una evaluación o determinar los factores débiles o fuertes que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización para planear una estrategia futura y lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de acuerdo a las políticas y procedimientos de la empresa. Después de realizar el primer análisis FODA se recomienda analizar para detectar y aprovechar las oportunidades para un negocio en un momento dado, evitar amenazas, mediante un buen manejo de sus fortalezas y equilibrar sus debilidades. Proveer información para poder diagnosticar las mejoras, mediante posibles decisiones.

El análisis FODA realizado en su oportunidad por un auditor basándose en las posibles amenazas y debilidades contables de la empresa, provee información oportuna para el crecimiento organizacional inclinándose sobre sus objetivos y estrategias. Para realizar un análisis FODA debemos distinguir los cuatro factores los cuales se agrupan en fortalezas y debilidades son internas de la organización sobre las cuales se debe realizar de forma directa. Las oportunidades y amenazas son externas y solo se puede intervenir sobre ella si cambian aspectos internos.

Análisis FODA

Departamento de recursos humanos

| Análisis interno | | Análisis externo | |
|---|--|--|---|
| Fortalezas | Debilidades | Oportunidades | Amenazas |
| (Positivas) | (Negativas) | (Positivas) | (Negativas) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en la selección y contratación de personal. • Efectividad en la comunicación dentro de la empresa. • Recursos disponibles para la ejecución del trabajo. • Equipo y elemento de apoyo disponible. • Trabajo en Equipo. | <ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con capacitación de mejora continua. • Falta de capacitacion y desarrollo del personal. • Falta de investigación del empleado a contratar al personal. • Inestabilidad del personal de facturación. | <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer el salario mínimo publicado en el diario oficial. • Capacitación a empleados que laboran para la empresa. • Estabilidad laboral. • Prestaciones de ley (bono 14 y aguinaldo). • Derecho de pre-post parto. | <ul style="list-style-type: none"> • Incremento al salario mínimo publicado en diario oficial • Alta competencia laboral. • Competencia con mejores salarios. • Sanciones por parte del IGSS por no pagar el salario que ley establece. |

Fuente: elaboración propia

Análisis FODA

Departamento de contabilidad

| Análisis interno | | Análisis externo | |
|--|---|--|---|
| Fortalezas | Debilidades | Oportunidades | Amenazas |
| (Positivas) | (Negativas) | (Positivas) | (Negativas) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Buena disposición del persona para trabajar en equipo. • Personal Calificado. • Herramienta de trabajo. • Conocimiento de los diferentes Regimenes. • Sistema utilizado para facilitar la elaboración de los libros contables. | <ul style="list-style-type: none"> • Programa utilizado sufre cambio por reformas fiscales debe ser actualizado. • Rectificación por facturas presentadas fuera de tiempo. • Falta de capacitaciones de la reformas fiscales. • Compras habituales que no son del giro del negocio. | <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría Fiscal • Realizar pagos por medio de BANCASAT o bancos del medio. • Generar constancias de retención por medio del portal SAT creando un usuario. • Capacitación al personal impartido por la SAT o entidades privadas que realizan actualizaciones tributarias. | <ul style="list-style-type: none"> • Cambio en reformas o leyes fiscales. • Reparos o citaciones realizados por la SAT. • Sanciones por parte de la Superintendencia de Administración tributaria. • Temor por incumplimiento de obligaciones tributarias |

Fuente: elaboración propia

| Análisis FODA | | | |
|---|--|--|---|
| Departamento de facturación | | | |
| Análisis interno | | Análisis externo | |
| Fortalezas | Debilidades | Oportunidades | Amenazas |
| (Positivas) | (Negativas) | (Positivas) | (Negativas) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Personal con experiencia en el área. • Personal disponible al cambio. • Equipo disponible para la realización del trabajo. • Conocimiento de los servicios prestados. • Atención personalizada. | <ul style="list-style-type: none"> • Atrasos en la entrega de facturas. • Falta de instalaciones adecuadas para el resguardo de los documentos. • Alta dependencia para la elaborar las facturas (entrega de orden compra). • Facturación fuera de tiempo. • Facturación acumulada. | <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar para crecer en nuevos mercados. • Desarrollo laboral. • Expandir sus servicios a nivel nacional. • Emisión de facturas electrónicas. • Elaboración de libro de ventas computarizado o manual. | <ul style="list-style-type: none"> • Cambio en reformas o leyes fiscales. • Facturas tiene fecha de vencimiento. • Imprenta no esta autorizada por la Superintendencia día de Administración Tributaria SAT. • Sanción ocasionada por no cumplir con las reformas actuales. |

Fuente: elaboración propia

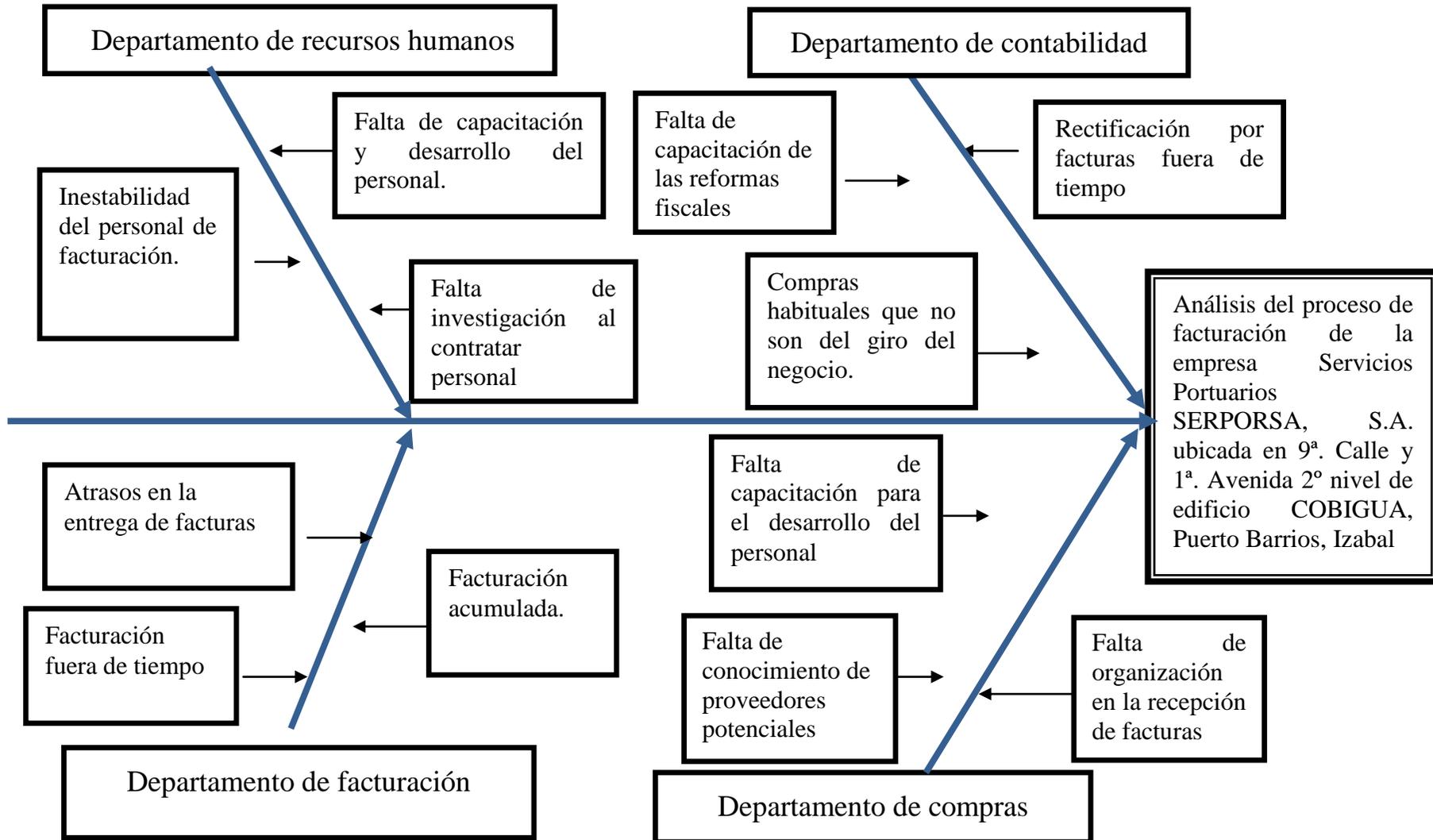
Análisis FODA

Departamento de compras

| Análisis interno | | Análisis externo | |
|--|--|---|---|
| Fortalezas | Debilidades | Oportunidades | Amenazas |
| (Positivas) | (Negativas) | (Positivas) | (Negativas) |
| <ul style="list-style-type: none">• Buen clima laboral.• Personal de compras calificado.• Cuenta con procesos para la solicitud de compras.• Equipo y elemento de apoyo disponible. | <ul style="list-style-type: none">• Escasos proveedores.• Falta de instalaciones adecuadas para el resguardo de los documentos.• Falta de capacitación para el desarrollo del personal.• Falta de conocimiento de proveedores potenciales.• Falta de organización en la recepción de facturas. | <ul style="list-style-type: none">• Más proveedores.• Verificar en el portal de la SAT que los posibles proveedores estén legalmente inscritos.• Convenio de pago ofrecidos por el proveedor.• Elaboración de libros de compras computarizados o manuales. | <ul style="list-style-type: none">• Cambio en reformas o leyes fiscales.• Competencia Laboral.• Proveedor con ofertas bajas de lo establecido en el mercado (Ejerce poder sobre la empresa y posibles productos de baja calidad).• Posibles proveedores fantasmas.• Imprenta no esta autorizada por la Superintendencia día de Administración Tributaria SAT.• Factura tienen fecha de vigencia. |

Fuente: elaboración propia

Diagrama Causa – Efecto



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Informe de Tesis
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario dirigido al Gerente

Investigación sobre el proceso de facturación en Servicios Portuarios

SERPORSA, S.A.

Instrucciones: A continuación se le presentará una serie de preguntas las cuales están relacionadas con el tema de investigación mencionado con anterioridad, se solicita su apoyo para que responda el área establecida para que de esta forma se pueda establecer los procesos a seguir para lograr un buen funcionamiento de la entidad.

1. ¿Realiza usted evaluaciones frecuentes a las diferentes áreas contables?

SI

NO

2. ¿Cuenta la empresa con un programa de motivación para el personal por logros alcanzados?

SI

NO

3. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para llevar de manera eficiente y eficaz los procesos?

SI

NO

4. ¿Considera que existen deficiencias en el departamento de facturación?

SI

NO

5. ¿Recibe información frecuente de los procesos contables de empresa?

SI

NO

6. ¿Tiene conocimiento de los volúmenes monetarios generados por concepto de servicios?

SI

NO

7. ¿Conoce usted cuales son los problemas mas frecuentes que afectan al departamento de Facturación para el cumplimiento de sus funciones?

SI

NO

8. ¿Cuenta la empresa con un programa de capacitación para los colaboradores que contribuyan al desarrollo de sus funciones?

SI

NO

9. ¿Indique si esta dispuesto a implementar un programa de capacitación para los colaboradores?

SI

NO

10. ¿El Personal de facturación cuenta con todo lo necesario para el cumplimiento de sus atribuciones?

SI

NO

11. ¿Verifica los procedimientos establecidos que con llevan al cumplimiento de metas del departamento de facturación?

SI

NO

12. ¿Ha tenido algún problema por mal manejo del sistema utilizado por la empresa que afecten al departamento de facturación o contabilidad?

SI

NO

13. ¿Usted como gerente de la empresa se toma el tiempo necesario para platicar con los empleados?

SI

NO

Anexo 4



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Informe de Tesis
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario dirigido al contador

Investigación sobre el proceso de facturación en Servicios Portuarios SERPORSÁ, S.A.

Instrucciones: A continuación se le presentará una serie de preguntas las cuales están relacionadas con el tema de investigación mencionado con anterioridad, se solicita su apoyo para que responda el área establecida para que de esta forma se pueda establecer los procesos a seguir para lograr un buen funcionamiento de la entidad.

1. ¿La entidad cumple con las Leyes y Reglamentos Fiscales regidos en Guatemala?

SI

NO

2. ¿La entidad cuenta con un Reglamento Interno autorizado por la gerencia?

SI

NO

3. ¿Seda a conocer en todas las áreas de la empresa las políticas y procedimientos contables establecidos por la gerencia?

SI

NO

4. ¿Existe segregación de funciones en los departamentos de Contabilidad y facturación?

SI

NO

5. ¿Se realizan actualizaciones al sistema de registro contable?

SI

NO

6. ¿Considera usted que los métodos de procesamiento de datos sean los adecuados?

SI

NO

7. ¿Existe retrasos en la recepción de facturas emitidas para su registro contable?

SI

NO

8. ¿Revisa el reporte de los ingresos de los depósitos realizados por el cliente?

SI

NO

9. ¿El Departamento de Contabilidad rinde informes a la gerencia?

SI

NO

10. ¿En los Estados Financieros se adjuntan notas de análisis contables?

SI

NO

Anexo 5



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Informe de Tesis
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario dirigido al facturador

Investigación sobre el proceso de facturación en Servicios Portuarios SERPORSÁ, S.A.

Instrucciones: A continuación se le presentará una serie de preguntas las cuales están relacionadas con el tema de investigación mencionado con anterioridad, se le solicita su apoyo para que responda el área establecida para que de esta forma se pueda establecer los procesos a seguir para lograr un buen funcionamiento de la entidad.

1. ¿Conoce cuales son sus funciones como facturador?

SI

NO

2. ¿Considera que cuenta con las herramientas (equipo de computo y programas), necesarias para llevar a cabo con eficiencia y puntualidad su trabajo?

SI

NO

3. ¿Cree usted que el sistema utilizado por la empresa genera los informes adecuado?

SI

NO

4. ¿El departamento de facturación de la empresa (SERPORSA) le envían la información completa al cliente para emisión de reportes?

SI

NO

5. ¿Realiza un control interno para verificar que se facturen los servicios prestados?

SI

NO

6. ¿El Departamento de facturación elabora reporte diario de facturas emitidas?

SI

NO

7. ¿El facturador lleva un control de los depósitos realizados por el cliente?

SI

NO

8. ¿Remite reportes a contabilidad referente a la facturación y depósitos realizados por cliente?

SI

NO

9. ¿El departamento de facturación es sometido a evaluación de funciones y desempeño según la descripción del puesto?

SI

NO

10. Cuenta con los formatos específicos para la emisión de reporte diarios

SI

NO

Anexo 6

Serporsa, S.A.

Revisión de Estados Financieros

Cedula centralizadora Balance General

Al 31-12-2014

| Cedula BG | | |
|------------------|------|------------|
| Preparo: | M.L. | 25-01-2015 |
| Reviso: | CG | 25-01-2015 |

| CUENTA | DESCRIPCION | SALDO ACUMULADO |
|-------------|-----------------------------------|---------------------|
| 1 | ACTIVO | 3,661,390.16 |
| 11 | CORRIENTE | 2,703,243.21 |
| 1101 | CAJA GENERAL | 539,079.53 |
| 1109 | ISR Anticipado | 124,594.82 |
| 1114 | CUENTAS VARIAS POR COBRAR | 1,900,419.43 |
| 1130 | ISO 2,013 | 33,861.58 |
| 1131 | ISO 2,014 | 105,287.85 |
| 12 | No Corriente | 958,146.95 |
| 1201 | Mobiliario y Equipo | 281,400.19 |
| 120101 | Mobiliario y Equipo | 160,032.24 |
| 120103 | Herramientas | 40,676.86 |
| 120104 | EQUIPO DE COMPUTACION | 80,691.09 |
| 1202 | Vehiculos | 676,746.76 |
| 120201 | Vehiculos | 702,341.96 |
| 120202 | Depreciacion Acumulada Vehiculos | -25,595.20 |
| 2 | PASIVO | 2,924,401.53 |
| 21 | CORRIENTE | 2,924,401.53 |
| 2101 | IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES | 2,924,401.53 |
| 210101 | Iva Por Pagar | 5,520.82 |
| 210109 | cuentas por pagar | 2,796,641.12 |
| 210110 | PROVISION PRESTACIONES LABORALES | 122,239.59 |
| 3 | CAPITAL | 736,988.63 |
| 32 | UTILIDADES | 736,988.63 |
| 3201 | Utilidad del Ejercicio | 264,002.40 |
| 3202 | Utilidades Acumuladas | 472,986.23 |
| | Total Pasivo + Capital | 3,661,390.16 |
| | Total Activo | 3,661,390.16 |

Fuente: contador de Serporsa, S.A.

Serporsa, S.A.

Estado de Resultados

Al 31-12-2014

| Cedula ER | | |
|-----------|------|------------|
| Preparo: | M.L. | 25-01-2015 |
| Reviso: | CG | 25-01-2015 |

| CUENTA | DESCRIPCION | SALDO ACUMULADO |
|-------------|---------------------------------------|----------------------|
| 4 | GANANCIAS | 17,180,190.53 |
| 41 | INGRESOS ORDINARIOS | 17,180,190.53 |
| 4101 | Servicios Prestados | 17,180,190.53 |
| 5 | PERDIDAS | 16,610,200.17 |
| 51 | GASTOS DE OPERACION CORRIENTES | 16,610,200.17 |
| 5102 | COMPRAS DE BIENES | 90,728.22 |
| 510203 | Papeleria y Utiles | 28,305.52 |
| 510214 | Compras | 62,422.70 |
| 5103 | SERVICIOS ADQUIRIDOS | 16,519,471.95 |
| 510307 | Alquileres | 38,716.96 |
| 510309 | Servicios | 16,480,754.99 |
| 6 | OTROS PRODUCTOS | 305,987.96 |
| 61 | OTROS PRODUCTOS FINANCIEROS | 305,987.96 |
| 6101 | INTERESES Y GASTOS FINANCIEROS | 305,987.96 |
| 610104 | GASTOS NO DEDUCIBLES | 305,987.96 |
| | RESULTADO DEL EJERCICIO | 264,002.40 |

Fuente: contador de Serporsa, S.A.

Serporsa, S.A.

Libro de Ventas Consolidado

Al 31-12-2014

| Cedula de Ventas | | |
|------------------|------|------------|
| Preparo: | M.L. | 25-01-2015 |
| Reviso: | CG | 25-01-2015 |

| No. | DESCRIPCION | Monto neto |
|-----|--------------|----------------------|
| 1 | Enero | 1,128,277.65 |
| 2 | Febrero | 1,209,932.07 |
| 3 | Marzo | 1,129,201.77 |
| 4 | Abril | 1,218,810.00 |
| 5 | Mayo | 1,479,784.46 |
| 6 | Junio | 1,071,028.93 |
| 7 | julio | 1,754,228.23 |
| 8 | Agosto | 2,203,614.41 |
| 9 | Septiembre | 1,035,928.35 |
| 10 | Octubre | 1,818,938.21 |
| 11 | Noviembre | 1,389,830.03 |
| 12 | Diciembre | 1,740,615.85 |
| | TOTAL | 17,180,189.96 |

Fuente: contador de Serporsa, S.A.