

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría



**Diseño del Sistema de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar de la Empresa El Vidrio Reluciente, S.A.**
Práctica Empresarial Dirigida -PED-

Blanca Hortencia Mijangos

Guatemala, abril de 2013

**Diseño del Sistema de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar de la Empresa El Vidrio Reluciente, S.A.**
Práctica Empresarial Dirigida -PED-

Blanca Hortencia Mijangos

Lic. Mario Alfonso Chen, **Asesor**

Licda. Dina Noemí Pérez Mejía, **Revisora**

Guatemala, abril de 2013

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Maynor Augusto Herrera Lemus

Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica y Secretaria General

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Decano

Licda Lucrecia Cardoza Bermúdez

Coordinadora

**Tribunal que Practicó el Examen General de la Práctica
Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. José Guillermo De León Piedrasanta
Examinador

Licda. Verónica del Carmen Matta Ríos
Examinador

Lic. Héctor Eugenio Alvarado Castellanos
Examinador

Lic. Mario Alfonso Chen
Asesor

Licda. Dina Noemí Pérez Mejía
Revisora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduria ante todo, adquiere sabiduria"

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

REF.:C.C.E.E.00001.2013-CPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 04 DE ENERO DEL 2013

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Mario Alfonso Chen tutor y la Licenciada Dina Noemí Pérez Mejía revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada: DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EL VIDRIO RELUCIENTE, S.A., presentado por la estudiante Blanca Hortencia Mijangos y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00620 de fecha 30 de Octubre del 2012; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN,** previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.



Lic. César Augusto Custodio Cobarr
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Mario Alfonso Chen

Contador Público y Auditor

Teléfono: 4030-5513

E-Mail: mchen_luna@hotmail.com

Guatemala, 25 de agosto de 2012

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera Contaduría Pública y Auditoría

Universidad Panamericana

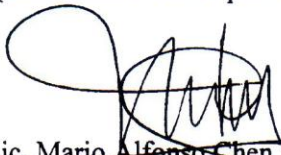
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tutoría de la Practica Empresarial Dirigida (PED), del tema: Diseño del Sistema de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa El Vidrio Reluciente, S.A., realizado por Blanca Hortencia Mijangos, carné No. 1124321, estudiante de la carrera de Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría; he realizado la tutoría correspondiente, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional (ETP); por lo tanto, dictamino que el tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida ha sido aprobado con la nota de setenta y ocho puntos (78) de cien (100).

Quedo a sus órdenes para cualquier aclaración adicional, me suscribo.



Lic. ~~Mario Alfonso Chen~~
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 2790

cc.file

Dina Noemí Pérez Mejía.

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Email: licdadinapere@gmail.com

Guatemala, 28 de septiembre de 2012


Licenciada:
Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Universidad Panamericana
Ciudad de Guatemala.

Respetable Licenciada:

En relación al trabajo de revisión de la Práctica Empresarial Dirigida (PED) del tema: **DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EL VIDRIO RELUCIENTE, S.A.**, realizado por **BLANCA HORTENCIA MIJANGOS**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional (ETP), por lo tanto doy el dictamen de **APROBADO** el tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

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



Licda. Dina Noemí Pérez Mejía
Colegiado No. 14820



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 42.2013

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante MIJANGOS, BLANCA HORTENCIA con número de carné 1124321 aprobó con 80 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico –ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los treinta días del mes de octubre del año dos mil doce.-----

Para los usos que a la interesada convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los veintitrés días del mes de febrero del año dos mil trece.-----

Atentamente,



M.Sc. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico



M.Sc. Alba de González
Secretaria General

Zoila de Poggio
cc.Archivo.

AGRADECIMIENTO

A DIOS: Gracias señor porque eres bueno y hasta el día de hoy tu has estado conmigo.

**A MI BELLA
GUATEMALA:** Por ser la patria que me ha visto crecer.

A MI MADRE: Blanca Margarita Mijangos Guzmán
Gracias por ser un ejemplo a seguir.

A MI ESPOSO: Alfredo Javier Xovin Sitan
Por su apoyo, amor y comprensión.

A MIS HERMANOS: Edgar, Dora, Josué, Liliana, Mario, Hugo,
Carlos, Gustavo Socop Mijangos
Gracias por su apoyo.

INDICE

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes	01
1.2 Planteamiento del problema	09
1.3 Justificación	10
1.3.1 Pregunta de investigación	11
1.4 Objetivo	11
1.4.1 Objetivo general	11
1.4.2 Objetivos específicos	11
1.5 Alcance y límites	11
1.6 Marco teórico	12
Capítulo 2	
Metodología	
2.1 Tipo de investigación	18
2.2 Sujetos de la investigación	18
2.3 Instrumentos y técnicas a utilizar	18
2.4 Diseño de la investigación	19
2.5 Aporte esperado	20
Capítulo 3	
3. Resultados y análisis de la investigación	21
3.1 Área administrativa	21
3.2 Área financiera	21
3.3 Análisis de los resultados de la investigación en el área de cuentas por cobrar	33
3.3.1 Situación actual en el área de cuentas por cobrar	33
3.3.1.1 Determinación de hallazgos	33

Capítulo 4	
4.1 Propuesta de solución	42
4.2 Viabilidad de la propuesta	77
Conclusiones	78
Recomendaciones	79
Referencias	80
Cronograma	81
Anexos	82

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo es acerca de la práctica empresarial realizada en una empresa comercial, la cual su actividad principal es la venta de vidrios. El estudio se enfocó en el diseño de los procedimientos de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2011. Este consistió en levantar narrativas del inicio de realizar la venta hasta el registro contable de cuentas por cobrar, dejándose documentado en narrativas. Otras técnicas que se utilizaron fueron de lectura de documentos y observación.

Se menciona los antecedentes de la empresa, planteamiento del problema, justificación, objetivo general, objetivo específico, marco teórico y la metodología utilizada. El trabajo abarcó las áreas administrativas, financieras y operacionales, lo cual se elaboraron narrativas de cada una de las personas que intervienen en el proceso. Como resultado de lo anterior se determinó que el área crítica a revisar sería en el control interno del área de cuentas por cobrar.

El control interno es importante en una compañía ya que la falta de esto puede ocasionar que la empresa pueda llegar hasta la quiebra.

Se presentan los balances de la empresa, un detalle comparativo de las cuentas por cobrar anual y cuadros como se determina para el cálculo del pago del Impuesto Al Valor Agregado IVA, ISR trimestral e Impuesto de Solidaridad Ordinario ISO.

Además se presenta el informe de las observaciones, riesgo y recomendación. De lo anterior en los anexos se presenta como se identificaron las deficiencias y formatos que se recomiendan.

Al final se presentan las conclusiones, sobre la importancia que tiene el control interno en el área de cuentas por cobrar, que representa el flujo de efectivo de la empresa y cualquier debilidad puede ser aprovechada por personas inescrupulosas.

INTRODUCCIÓN

El control interno se define como un proceso, ejecutado por personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos. La definición es amplia, abarca todos los aspectos del control de un negocio, permitiendo así que un directivo se centre en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo.

El control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. Además puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

La Práctica Empresarial Dirigida –PED- constituye la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos a través del pensum de estudios del Programa ACA de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría.

El Capítulo 1: Hace mención de los antecedentes de la empresa, misión, visión, información comercial, clases de vidrio procesados, detalle de los puestos principales y las disposiciones legales aplicables.

También se describe el planteamiento del problema, justificación, pregunta de investigación, objetivo y límites y alcances del área de cuentas por cobrar de una empresa de vidrios. En el marco teórico se hace énfasis que significa cuentas por cobrar, clasificación, administración de la cuenta por cobrar, razones financieras, cuentas incobrables, base contable y base fiscal.

El Capítulo 2: Describe la metodología como lo es los tipos de investigación, sujetos de investigación, instrumentos y técnicas a utilizar así como el diseño de la investigación.

El Capítulo 3: Expone los resultados y análisis de investigación, donde se describe que las debilidades más importantes fueron encontradas en el área de cuentas por cobrar, el cual representa el 30% del total del activo. Este capítulo se divide en el área administrativa que detalla sobre las entrevistas realizadas a las personas y posteriormente se presenta un informe de los hallazgos. También incluye el área financiera, donde no se encontraron situaciones importantes que mencionar.

Capítulo 4: Donde se hace una propuesta de solución de acuerdo al capítulo anterior y la viabilidad del proyecto.

Por último se incluyen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, cronograma y los anexos.

CAPÍTULO 1

1.1 Antecedentes

Por sugerencia de los propietarios de la compañía, utilizará nombre ficticio denominado El Vidrio Reluciente S.A. La empresa fue constituida en julio del 2005 bajo la estructura legal de sociedad anónima. La planta de producción esta ubicada en Centro Logística El Naranja Zona 4, y cuenta con 2 centros de distribución en Calzada San Juan y Quetzaltenango.

Es una empresa dedicada a la importación, distribución y transformación de vidrio plano para la construcción. Cuenta con un amplio stock de productos en sus instalaciones, diseñadas especialmente, así también se trabaja con maquinaria de alta tecnología.

Existen áreas especiales para la fabricación de vidrio templado, vidrio insulado y un taller con personal especializado para aplicar los diferentes procesos del vidrio.

Además, presta el servicio de proporcionar a los clientes un espacio de corte. Es una empresa familiar, está controlada por los miembros y cada uno hizo aportes al capital, en su caso, ellos también tiene la gestión o el gobierno, tienen la capacidad de ejercer sobre ella una influencia suficiente para controlarla, y cuya visión estratégica incluye el propósito de darle continuidad en manos de la siguiente generación.

Por el número de empleados, importaciones y ventas realizadas, la Superintendencia de Administración Tributaria la catalogó como contribuyente mediano especial. La empresa está registrada en la Superintendencia de Administración Tributaria SAT y en el Instituto de Seguridad Social IGSS.

1.1.1 Información Comercial

1.1.1.1 Servicios

La empresa brinda el servicio de asesoría, para que utilice el vidrio mas adecuado, de acuerdo con su necesidad. Ofrece las opciones en cuanto al control acústico, térmico, control solar y/o vidrio de seguridad.

También produce vidrios templados, vidrios de cámara o insulados y aplica toda clase de procesos al vidrio, como pulidos, biseles, cortes con formas especiales, agujeros en vidrio, diseños y grabados y más.

1.1.1.2 Vidrio Procesados

La compañía se especializa en aplicar procesos de vidrio. Se presta el servicio en:

- Pulido
- Templado
- Insulado
- Biselado
- Agujeros

1.1.2 Disposiciones legales aplicables a la empresa

La empresa distribuidora de vidrios, esta regulada por leyes de diferente orden, como cualquier empresa le afectan disposiciones de carácter mercantil, fiscal, laboral y administrativo, etc. Es importante comprender el marco legal y regulatorio debido que tienen un efecto fundamental en las operaciones de la entidad, a continuación se detalla:

1.1.2.1 Código de Comercio Decreto Número 2-70

Se aplica a los comerciantes cuya actividad sea profesional, negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles.

El Código de Comercio define que son “comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualquier actividad que se refieren a lo siguiente:

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

La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios. ” (p.8).

El Código de Comercio establece en su Artículo 17, la obligatoriedad que existe de presentar el testimonio de la escritura constitutiva al Registro Mercantil, debiendo además inscribir en dicho registro cualquier modificación que sufra la escritura pública original.

Además, el Artículo 16 del Código de Comercio, califica de solemne al contrato de la sociedad recalcando la obligatoriedad de que la misma se celebre o constituya mediante escritura pública.

El Artículo 337 del Código de Comercio indica que la inscripción de las sociedades mercantiles, se hará con base al testimonio de la escritura pública, que deberá contener:

- a. Forma de organización.
- b. Denominación o razón social
- c. Objeto
- d. Domicilio
- e. Plazo de duración
- f. Capital social
- g. Notario autorizante de la escritura de construcción, lugar y fecha.
- h. Órganos de administración, facultad de los administradores.
- i. Órgano de vigilancia

Los comerciantes que su activo total sea mayor de Q25, 000.00 está obligado llevar contabilidad, como por ejemplo: El sistema de partida doble y usando las Normas de Información Financiera. Además llevará el libro de inventario, diario, mayor, balance y estados financieros.

1.1.2.2 Código Civil Decreto Número 106

La persona jurídica forma una entidad civil distinta de sus miembros individualmente considerados; puede ejercitar todos los derechos y contraer las obligaciones que sean necesarias para realizar sus fines y será presentada por la persona u órgano que designe la ley, las reglas de su institución, sus estatutos y reglamentos, o la escritura social. (Art. 16 Código Civil).

En este código se establece la obligatoriedad de elaborar un contrato cuando una o varias personas se ponen de acuerdo en realizar un negocio y cada cual entrega un bien. Esta a su vez deberá celebrarse por escritura pública e inscribirse en el Registro. También indica que cualquier ampliación o modificación en estas se efectuarán con las mismas solemnidades y requisitos.

1.1.2.3 Código de Trabajo Decreto Número 1441

Este código estructurado permite establecer la importancia que: toda persona que labora posee derechos y deberes; por lo tanto, el patrono debe regirse bajo este marco legal.

Según las consideraciones que se han emitido, el Código de Trabajo guatemalteco tiene las siguientes características: Compensación con igualdad, Protección Jurídica, relación entre el empleado y patrono. Aquí se estipula el salario vacaciones, jornadas de trabajo, sindicatos, huelgas y el reglamento de trabajo.

- a) Fijación de salarios mínimos en actividades agrícolas y no agrícolas.
- b) Ley de bonificación anual (bono 14), Decreto 42-92.
- c) Ley de bonificación incentivo, Decreto número 78-89.
- d) Reglamento para el goce del periodo de lactancia.
- e) Ley aguinaldo, Decreto número 76-78.

1.1.2.4 Código Tributario Decreto Número 6-91

Es una ley orgánica que regula las relaciones jurídicas entre administración tributaria y contribuyentes. Constituyen un conjunto de disposiciones donde se estipula lo concerniente a la creación, aplicación y recaudación de los tributos. Aquí incluye la vigencia del tiempo, plazos, tributos, medios de extinción, prescripción, intereses, exenciones, infracciones y sanciones etc.

1.1.2.5 Ley del Impuesto sobre la Renta (I.S.R.), Decreto 26-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus Reformas y Acuerdo Gubernativo 206-2004

El objeto de esta ley es establecer un Impuesto Sobre la Renta que obtenga toda persona individual o jurídica por lo anterior se aplica a la empresa de vidrios.

“Principios Generales. Se considera renta de fuente guatemalteca todo ingreso que haya sido generado por capitales, bienes, servicios y derechos de cualquier naturaleza invertidos o utilizados en el país.” (Art.1.Ley ISR).

La empresa opera bajo el régimen especial del pago del impuesto el cual consiste en el Artículo 72, Régimen Optativo del pago del impuesto.

1.1.2.6 Ley del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A), Decreto 26-92

“Se establece un Impuesto al Valor Agregado IVA, sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de Administración Tributaria.” (Art. 1. Ley del IVA).

El impuesto es generado por:

- a. La venta o permuta de bienes o muebles.
- b. Las importaciones.
- c. El arrendamiento de bienes muebles o inmuebles.
- d. La destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltante de inventario.

El impuesto debe pagarse:

- Entrega real del bien.
- Cuando se perciba la remuneración.

Los documentos obligatorios tanto para entregar o recibir están los siguientes:

- Facturas por todas las ventas incluso las exentas.
- Notas de débito sea por aumento y recargo.
- Notas de crédito se utiliza para devoluciones, anulaciones o descuentos.
- Otros, debidamente autorizados por la Administración Tributaria.

1.1.2.7 Ley de las Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria Decreto 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala

Agentes de retención. Son las personas individuales o jurídicas designadas por la Ley y activadas por la Administración Tributaria, para retener el Impuesto al Valor Agregado en la compra de bienes o en la adquisición de servicios, para su posterior entrega al fisco. (Art.3 Ley de Anti evasión).

Conforme la Ley, Decreto 20-2006, serán agentes de retención los siguientes contribuyentes:

- a) Los exportadores, que tengan un mínimo de exportaciones Q 100 mil mensuales.
- b) Organismos del estado, retendrán el 25% y pagarán el 75% del Impuesto al Valor Agregado.
- c) Operadores de tarjeta de crédito, quienes retendrán el 15%.
- d) Retención única del 15% (contribuyentes especiales).

Con esta ley obliga a registrar en la contabilidad los nombres de las cuentas. Cuando se es agente retenedor, el monto de lo retenido se registrará en la contabilidad una cuenta con el nombre de IVA retenciones por pagar.

Cuando el contribuyente recibe su pago y le descuentan un porcentaje según la ley, en la contabilidad se registrará una cuenta denominada IVA retenciones por compensar. Este deberá emitir la constancia y entregarla.

1.1.2.8 Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto Números 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala

Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas que operen en el país y que realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.

El periodo impositivo es trimestral y se calculará por trimestre calendario. El impuesto debe pagarse dentro del mes inmediato a la finalización de cada trimestre calendario, utilizando los medios que para el efecto la Administración Tributaria ponga a disposición de los contribuyentes.

1.1.2.9 Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles Decreto 115-98

El impuesto se calcula según el valor del bien, de acuerdo con una tabla, su pago se realiza trimestralmente. Su base incluye el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras, así como cultivos, todo lo anterior que este dentro del territorio de Guatemala.

1.1.2.10 Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y papel Sellado Especial para Protocolos Decreto 37-92

En esta ley promocionará las tarifas específicas del Impuesto aplicables a la sociedad, ejemplo:

- a) Habilitación de libros de contabilidad, por hoja Q0.50.
- b) Credenciales a documentos que acreditan el nombramiento de representación de personas jurídicas Q 100.00, patentes extendidas por el Registro Mercantil, para sociedades mercantiles por Q200.00 y de Comercio Q50.00.
- c) Testimonios de las escrituras públicas de constitución en primera hoja Q250.00.

1.1.2.11 Ley Sobre Productos Financieros Decreto 26-95

Este impuesto grava los ingresos por intereses de cualquier naturaleza ya sea que se paguen o acrediten en cuenta de personas individuales o jurídicas domiciliadas en Guatemala, siempre y cuando no estén sujetas a la Superintendencia de Bancos.

La retención es del 10% y el impuesto retenido debe pagarse dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente al mes calendario en que se efectuó la retención.

1.1.2.12 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS Decreto 295

Esta fue emitida por el Congreso de la República de Guatemala, su propósito es la protección de la clase trabajadora dentro del régimen de seguridad social. Todas las empresas que tengan mas de tres trabajadores están obligadas a registrarse y retener sobre el salario sin la bonificación 78-89 el 4.83% y el patrono destinará el 10.67% por concepto de cuota patronal, estas cuotas deben ser canceladas a los veinte días del mes siguiente.

1.1.3 Misión

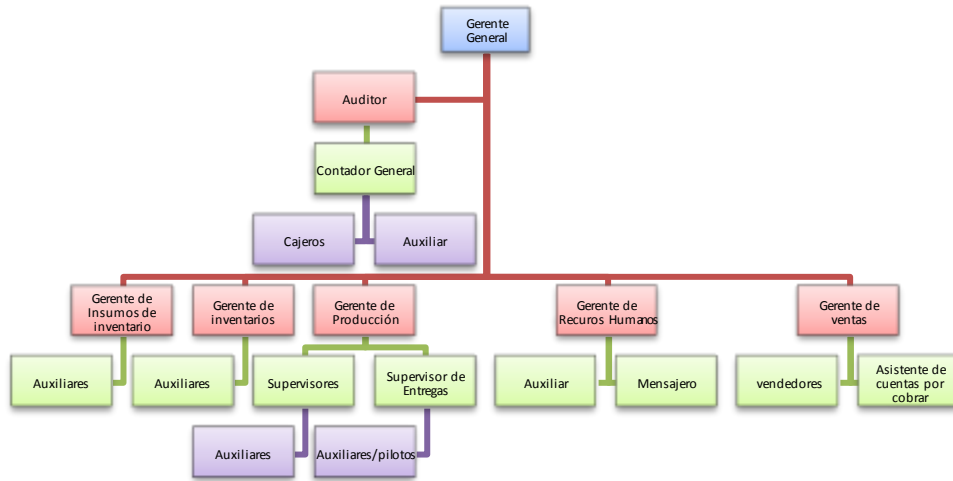
Proporcionar a nuestros clientes soluciones en vidrio arquitectónico, asegurando calidad y el más alto nivel de servicio.

1.1.4 Visión

Ser el punto de referencia en vidrio arquitectónico.

A continuación se presenta la gráfica de la estructura orgánica de la Empresa El Vidrio Reluciente S.A.

Fuente: Empresa estudio



Fuente: Empresa estudio

A continuación se describen los puestos importantes de la empresa:

a. Gerente General

Es el responsable de realizar y presentar la información financiera de la empresa, gestiona las necesidades de financiamiento y tesorería. Otra función es ser el encargado de las compras de materia prima en el extranjero.

b. Auditor

Es la persona encargada de la evaluación permanente e imparcial establecida por la empresa para todas las operaciones y estructura del control interno en especial para el departamento de contabilidad, su función primordial es servir a la organización como un instrumento de control. También planifica y gestiona las actividades fiscales.

c. Gerencia de Recursos Humanos

Se responsabiliza de aplicar las políticas de recursos humanos adoptadas por la empresa, gestionar todas las actividades del ámbito de relaciones laborales y aplicación de políticas de seguridad del personal.

d. Gerencia de Insumos de Inventarios

Es el encargado de compras de materiales e insumos locales que son los accesorios para entregar el producto.

e. Gerencia de producción

Es el responsable de optimizar la rentabilidad del negocio de distribución del vidrio, maximizando la disponibilidad y optimizar las inversiones y gastos asociados a la operación.

f. Gerencia de Inventarios

Es el responsable de realizar tarea de control y registro de entradas y salidas de productos. Orientar y supervisar el almacenamiento y reposición de productos.

g. Gerencia de ventas

La responsabilidad del gerente de ventas es hacer que se cumplan los objetivos previstos de ventas a través de los esfuerzos de los vendedores.

1.2 Planteamiento del Problema

La evaluación realizada en el área de cuentas por cobrar clientes se determinó que existen deficiencias significativas en las operaciones y procesos realizados. El no contar con controles puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión.

La cartera de antigüedad de saldos no es conciliada mensualmente con contabilidad, no existen expedientes de clientes, la administración no realiza arqueo de documentos emitidos, cantidad exagerada de facturas anuladas, lo anterior mencionado aumenta el riesgo de no detectar errores, irregularidades u omisiones en el área de cuentas por cobrar.

1.3 Justificación

Es indudable la importancia del control interno, en todas las empresas y en todas las áreas en especial en el área de cuentas por cobrar, pues la recuperación permite alcanzar la economía el control de los recursos materiales, financieros y humanos.

La aplicación del sistema de control en todos sus aspectos es de gran impacto, ya que permite obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial, además, es necesario la aplicación de un sistema de control interno adecuado con todos los requerimientos para el logro de dichos objetivos, se hace necesario.

El control interno se considera como los métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que permitan con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar con la máxima seguridad, el control de los recursos, y la aplicación de políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos y registradas por la contabilidad. En fin de contribuir a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado.

La cuenta por cobrar de la Empresa el Vidrio Reluciente S.A, al final de cada mes, su saldo asciende a un promedio de 6 a 7 millones, de lo anterior esta compuesto por 10 clientes que representan 4.5 millones. Sin embargo la Empresa no cuenta con expedientes o garantías que respalden el crédito. La cartera de antigüedad tiene varios saldos de clientes que no va ser posible recuperar ya que unos obedecen a facturación duplicada o el cliente argumenta que canceló en su oportunidad. No existe una persona que se encargue de revisar que los ingresos sean adecuadamente y oportunamente depositados.

Los cobros realizados no son calendarizados, debido que en ocasiones la vendedora recibe las contraseñas y se le olvida trasladarla. También solicita las notas de crédito, pero no la entrega al cliente. Por lo mencionado anteriormente es necesario diseñar un adecuado control interno en esta área.

1.3.1 Pregunta de Investigación

Después de haber aplicado los métodos de investigación y evaluación se determinó, que el área de cuentas por cobrar necesita implementación de controles, por lo que la Práctica Empresarial se enfoca a:

¿Cómo diseñar un sistema de control interno y registro aplicable en el área de cuentas por cobrar que permita a la Empresa confiar que los controles establecidos son adecuados y que están de acuerdo a sus necesidades y recursos de la misma?

1.4 Objetivo

A continuación se presentan el objetivo general y objetivos específicos de la presente investigación:

1.4.1 Objetivo general

Exponer la importancia de establecer los procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar para lograr los objetivos de integridad, existencia, derecho, exactitud y presentación de la Empresa El Vidrio Reluciente S.A.

1.4.2 Objetivo específico

- Elaborar el informe donde se reporte las observaciones encontradas.
- Diseñar procedimientos de control interno, que permita identificar errores y fraudes.

1.5 Alcance y límites

Durante la realización de la práctica empresarial se presentaron alcances pero también limitaciones:

1.5.1 Alcance

- La revisión del presente trabajo se realizara al 31 de diciembre del 2011.
- La administración permitió revisar reportes, sistema de ventas y registros contables.
- Y realizar entrevistas, llenar cuestionarios y elaborar narrativas.

1.5.2 Límites

- No se utilizará el nombre real de la empresa.
- El saldo reportado por contabilidad no concilia con los saldos de antigüedad.
- El sistema contable presenta fallas y en ocasiones no reporta el saldo correcto.

1.6 Marco Teórico

Las cuentas por cobrar son todos los derechos de cobro de una entidad los cuales pueden ser recibidos ya sea en dinero, mercadería y/o servicios.

Las cuentas por cobrar son derechos que la empresa adquirió en el momento de haber otorgado una venta o servicio al crédito; por lo tanto llegado el momento puede ejecutar su cobro, donde recibirá a cambio efectivo o caso contrario convenir con la otra parte para recibir un bien o servicio.

1.6.1 Clasificación de las Partidas por Cobrar

Se catalogan de acuerdo a su origen, clientes, partes relacionadas, empleados y otros deudores, clasificando los que correspondan de ventas y servicios de los que tengan otro origen.

1.6.2 La administración de la cuenta por cobrar

Cuando hablamos de la administración financiera, su objetivo principal es coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y minimizar el riesgo de dificultad de liquidez y venta, utilizando en forma óptima las variables, como lo son las políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategias de cobros.

Habitualmente en la empresa la inversión en cuentas por cobrar figura una inversión significativa ya que constituye recursos que se convertirán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

1.6.2.1 Como se mide

Una de las medidas para conocer la inversión es a través de tomar las cuentas por cobrar netas dividido con capital neto de trabajo.

Ejemplo:

Cuentas por cobrar –Netas- /Capital Neto de trabajo = $6,150/9014 = 68.20\%$, representa la dependencia que el capital tiene de la cuenta por cobrar.

1.6.2.2 Otro Medidor

Otra forma para conocer la relevancia de la inversión de cuentas por cobrar es la proporción que guarda dentro del activo circulante, a través de tomar el valor neto de estas y dividirla entre el activo circulante, su resultado será la importancia que tiene en el total de la inversión.

Cuentas por cobrar –Netas- / Activo circulante = $6,150/15,620 = 39.40\%$

1.6.2.3 Nivel de Inversión

La inversión de las cuentas por cobrar se determina por el volumen de las ventas al crédito y por el plazo promedio en días que transcurre entre la fecha de venta y la fecha de cobranza.

Para medir la inversión en cuentas por cobrar se efectúan pruebas de liquidez. Su cálculo consiste en tomar el saldo de cuentas por cobrar netas divididas ventas netas al crédito y el resultado representa el porcentaje de las ventas anuales que están pendientes de ser liquidadas por los clientes.

Cuentas por cobrar – Netas - / Ventas netas a crédito = $6,150/185 = 35.7\%$

1.6.2.4 Rotación de cuentas por cobrar

El promedio de cobranza se obtiene tomando como base el resultado de la razón, cuentas por cobra a ventas, multiplicado por los días del año (365) para obtener los días de crédito, o por 12 para obtener los meses.

1.6.3 Cuentas incobrables

Sin importar el cuidado que se tenga en la concesión de créditos y en los procedimientos de cobranza, una parte de las ventas generalmente será incobrable. El gasto de operaciones en que se incurre por falta de pago de estas cantidades se llama gasto de cuentas y documentos incobrables o gasto de cuentas de difícil cobro.

A continuación se presenta la diferencia entre la base fiscal y base contable:

1.6.3.1 Base contable

El consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2009) define como estimación contable:

Un cambio en una estimación contable es un ajuste al importe en libros de un activo o de un pasivo, o al importe del consumo periódico de un activo, que procede de la evaluación de la situación actual de los activos y pasivos, así como los beneficios futuros esperados y de las obligaciones asociadas con estos. Los cambios en estimaciones contables proceden de una información o nuevos acontecimientos y, por consiguiente, no son correcciones de errores. Cuando sea difícil de distinguir un cambio en una política contable de un cambio de una estimación contable en una estimación contable, el cambio se tratará como un cambio una estimación contable. De la capacidad de servicio de los activos depreciables. El uso de estimaciones razonables es una parte esencial de la preparación de los estados financieros, y no perjudica su fiabilidad. (p.57)

1.6.3.2 Base fiscal

Las deudas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y que se justifique tal calificación. Este extremo se prueba mediante la presentación de los requerimientos fehacientes de cobro hechos, o en su caso, de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente; todo ello antes de que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. En caso de que se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravable en el período de imposición en que ocurra la recuperación. Los contribuyentes que no apliquen el sistema de deducción directa de las cuentas incobrables, antes indicado, podrán optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar las cuentas

incobrables que se registren en el período impositivo correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los períodos anuales de imposición y siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio. (Artículo 38 inciso q. Ley del ISR)

1.6.4 Método de provisión para contabilizar partidas incobrables

La medición de la provisión se hace debido a que existe la probabilidad de que algunos deudores que no pueden o no quieren pagar sus deudas. Tales deudas malas o cuentas incobrables o cuentas de cobro dudoso se registran en una diversidad de formas.

Existen dos métodos para contabilizar las cuentas y documentos por cobrar que parecen ser incobrables. El método de provisión consiste en asignar un gasto de cuentas incobrables antes de su cancelación en libros. El otro procedimiento, llamado método de cancelación directa en libros, solo reconoce el gasto cuando se juzga que las cuentas y documentos que han perdido todo valor.

1.6.5 Control interno

El sistema de control interno es un proceso el cual es ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal, con el fin proporcionar:

- a) Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- b) Confiabilidad en la información financiera.
- c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Limitaciones

Ningún sistema de control interno puede garantizar el cumplimiento de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- No garantiza cumplimiento de objetivos.
- Brinda seguridad razonable.
- El costo esta relacionado con costo beneficio que proporciona.
- Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder.
- Error humano.

- Posibilidad de colusiones que pueda evadir los controles.

1.6.6 Norma Internacional de Auditoría 315, que se refiere al del entendimiento del negocio, su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa.

Esta norma enumera los siguientes requisitos:

- a) Evaluar el riesgo, fuentes de información y entorno, incluyendo el control interno.
- b) Entendimiento de la entidad y su entorno.
- c) Evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa. Esta requiere que el auditor identifique y evalúe los riesgos de representación errónea, de importancia relativa al nivel de estado financiero y de aseveración.

Esta norma enumera los siguientes procedimientos:

- a) Investigaciones con la administración y externos.
- b) Procedimientos analíticos y
- c) Observación e inspección.

Las Normas Internacionales de Auditoría definen a los componentes del control interno los siguientes:

- a) Ambiente de control

Incluye las funciones del gobierno corporativo y la administración y las actitudes, conciencia y acciones de los encargados del gobierno corporativo y la administración concernientes al control interno de la entidad y su importancia en la entidad. El ambiente del control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia de su personal en relación con el control.

- b) Proceso de Evaluación de Riesgos

El proceso de evaluación del riesgo por la entidad, forma la base de cómo determina la administración que se manejen los riesgos, Si es proceso es apropiado a las circunstancias, incluyendo la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad, le será de utilidad al auditor a identificar los riesgos de error material

c) El Sistema de Información Contable

El sistema de información relevante a objetivos de información financiera, que incluye el sistema de contabilidad, consiste de los procedimientos y registros diseñados y establecidos para:

- Iniciar, registrar, procesar e informar sobre transacciones de la entidad (así como eventos y condiciones) y para mantener la responsabilidad por los activos, pasivos y capital relacionados.
- Resolver el procesamiento incorrecto de transacciones, por ejemplo, archivos y procedimientos transitorios automatizados que se siguen para depurar partidas transitorias oportunamente.
- Procesar y explicar cuando se sobrepasa el sistema o se evaden los controles.
- Traspasar información de los sistemas de procesamiento de transacciones al libro mayor.

d) Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Las actividades de control, ya sea dentro del sistema informático o de sistemas manuales, tienen diversos objetivos y se aplican en diversos niveles funcionales y organizacionales. Los ejemplos de actividades de control específicas incluyen las relativas a:

- Autorización
- Revisión del desempeño
- Procesamiento de información
- Controles físicos
- Segregación de funciones

e) Monitoreo de controles

Es un proceso para evaluar la efectividad del desempeño del control interno después de un tiempo. Implica evaluar oportunamente la efectividad de los controles y tomar las medidas correctivas necesarias. (p.350)

CAPÍTULO 2

Metodología

A continuación se describe la metodología que se aplicó a la investigación realizada al área de cuentas por cobrar de la Empresa El Vidrio Reluciente S.A.

2.1 Tipos de investigación

El presente trabajo se aplicó el método de evaluación de control interno descriptivo, el cual consiste en detallar los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para los distintos departamentos, puestos y documentos que utiliza.

2.2 Sujetos de investigación

Son las personas que participan el proceso de las actividades desarrolladas en los diferentes departamentos de la empresa.

Objeto de estudio: Empresa El Vidrio Reluciente S.A.

Personal participante: El gerente de cuentas por cobrar, el contador, el vendedor, auxiliar de cuentas por cobrar, cajero y mensajero.

Documentación: Facturas, recibos de caja, cortes de caja, depósitos, estados de cuenta del banco y reporte de antigüedad de saldos.

2.3 Instrumentos y técnicas a utilizar

Los instrumentos de trabajo en la presente investigación se realizó con:

Método descriptivo:

Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del control interno. (Anexo 1)

La narrativa se levantó con información proporcionada por:

- El gerente de cuentas por cobrar, recién inició sus actividades dentro del la empresa, pero nos indicó que su objetivo es mejorar la eficiencia y eficacia del departamento.

- También se aplicó esta técnica al cajero, auxiliar de cartera, contador y mensajero para obtener conocimiento amplio del tema.

Documental

- Recibos de caja.
- Facturas.
- Proformas.
- Cortes de liquidación de caja.
- Notas de crédito
- Antigüedad de saldos

2.4 Diseño de la investigación

La presente investigación se basa en un diseño de campo y documental, la recopilación del trabajo se llevo a cabo en las oficinas y servirá para verificar directamente cuales son las causas de las deficiencias de control interno del área de cuentas por cobrar.

Diseño de campo: Estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos.

Apoyo documental: Es la condición que permitirá brindarle el mayor soporte para lo que se pretende investigar. El material de apoyo significa que el tema ha sido estudiado por otros autores, pero con variables distintas y de ser coincidentes deberá considerarlos en periodos de tiempo diferente o bien, con otros indicadores o referentes empíricos, dentro de las mismas variables.

2.5 Aporte esperado

El propósito de la investigación es lograr un aporte a:

- Empresa

Implementar un manual de políticas y procedimientos para lograr reducir los errores e irregularidades y tener una seguridad razonable que los saldos reflejados son reales.

- Universidad

Proporcionar un documento, para las personas interesadas en implementar en su trabajo o empresa las políticas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar.

- Estudiante

Que el presente trabajo sirva de guía al estudiante al momento de surgirle duda o cuando tenga que elaborar trabajos de investigación.

- País

Aportar conocimientos técnicos y financieros, que permita a las empresas relacionadas con venta de vidrios, tomar una guía de lo que es el control interno y los beneficios que estos les pueden brindar oportunamente.

CAPÍTULO 3

Resultados y Análisis de la Investigación

El desarrollo del presente trabajo permitió establecer que las debilidades que se identificaron en la empresa objeto de estudio, se encuentran, en su mayoría, en el área de cuentas por cobrar, el cual representa el 30% del total del activo por lo tanto la falta de control interno puede ocasionar que se conviertan en cuentas incobrables y el efectivo ya no retorne como capital de trabajo.

Las técnicas utilizadas para determinar las debilidades consistió en realizar entrevistas a los empleados de la empresa (gerente, encargado de cuentas por cobrar, vendedoras, cajera y contabilidad) involucradas dentro del proceso. También se vaciaron los datos de los estados financieros al cierre y se realizó análisis horizontal así como el procedimiento de comparación de cifras de cuenta relacionado con cuentas por cobrar clientes.

3.1 Área administrativa

Mediante la entrevista a cada una de las personas que componen el proceso de cuentas por cobrar se observó que existen actividades en las que no hay una adecuada segregación de funciones, procedimientos que no se documentan y políticas establecidas. Así también hay debilidades importantes que afectan el área mencionada y que se detallan en el informe de hallazgos que se describen más adelante.

3.2 Área financiera

En el área financiera no se encontraron debilidades que puedan impactar significativamente los estados financieros.

Los estados financieros, también conocidos con el nombre de estados contables o balance de comprobación, se utilizan para informar principalmente a los accionistas de la situación económica y financiera y los cambios que han sucedido bajo un periodo.

Los estados financieros son el resultado del producto final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a las Normas de Información Financiera.

La administración también utiliza el análisis financiero con fines de control interno. Se ocupa en particular de la rentabilidad de la inversión en diversos activos de la compañía y en la eficiencia con que son administrados. Para realizar lo anterior se utiliza razones, o índices, que relacionan datos financieros entre si.

Se presenta a continuación el Estado de Resultados y el Estado de Situación Financiera de la empresa en estudio, del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.

El Vidrio Reluciente S.A.
Estado de Resultados
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011
Expresado en Quetzales

Ingresos		%
Ventas netas	48,225,010.45	100
(-) Costo de ventas	41,230,250.70	85.50
Utilidad bruta	<u>6,994,759.75</u>	14.50
Gastos de Operacion		
Gastos de venta	2,216,015.51	4.60
Gastos de administración	2,626,161.03	5.45
Utilidad en operación	<u>2,152,583.21</u>	4.46
Gastos y Productos Financieros		
Gastos	354,189.52	0.73
Utilidad antes de impuestos	<u>1,798,393.69</u>	3.72
Impuesto Sobre la Renta	644,932.90	1.34
Reserva Legal	57,673.04	0.12
Utilidad neta del ejercicio	<u>1,095,787.75</u>	2.27

Fuente: Empresa estudio

El Vidrio Reluciente S.A
Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre de 2011
Expresado en Quetzales

Activo		%
Corriente		
Fondos disponibles	496.00	2
Cuentas por cobrar	7,003.00	30
Inventario de mercadería	<u>11,197.00</u>	48
No Corriente		
Maquinaria y equipo	1,131.00	4.88
Vehículos	7,186.00	31.01
Equipo de Computación	391.00	1.69
Mobiliario Y Equipo	401.00	1.73
Herramientas	<u>149.00</u>	0.64
Total activo fijo	9,258.00	
Depreciación acumulada	<u>-4,781.00</u>	-20.63
Suma el Activo	<u><u>23,173.00</u></u>	100.00
Pasivo		
Corriente		
Cuentas por pagar a corto plazo	6,302.00	27.20
No corriente		
Cuentas por pagar a largo plazo	9,946.00	42.92
Capital, reserva legal, resultados acumulados y resultados		
Capital social	5,830.00	25.16
Resultado neto del ejercicio	1,095.00	4.73
Suman el Pasivo y capital	<u><u>23,173.00</u></u>	100.00

Fuente: Empresa estudio

Se puede observar que la cuenta mas importante de la Empresa la compone el rubro de inventarios que representa el 48% del total de activo, seguidamente el rubro de activo fijo con un 39% que está compuesto por la maquinaria y vehículos; y la tercera cuenta que es 30% corresponde a la cuenta por cobrar.

A continuación se presenta una comparación de las ventas en diferentes periodos, donde se puede observar que durante el año 2009 para el año 2010, las ventas aumentaron Q 6.0 millones y con el año 2011 su aumento fue de Q14.0 millones.

Año	Monto Q.
2009	27,277.00
2010	33,773.00
2011	48,225.00

En lo que se refiere al rubro de clientes, hubo una variación de Q1, 137.0, entre el periodo 2009 y 2010; para el periodo 2011-2010 su aumento fue de Q2,264.00

Año	Monto Q.
2009	2,626.00
2010	3,763.00
2011	6,027.00

El Vidrio Reluciente S.A.
Detalle mensual de ventas
Período 2011

Mes	Exportación	Dto 29-89	Gravadas	Total	%
Diciembre	138.00	205.00	3,980.00	4,323.00	8.96
Noviembre	145.00	301.00	3,663.00	4,109.00	8.52
Octubre	78.00	163.00	4,557.00	4,798.00	9.95
Septiembre	54.00	113.00	3,781.00	3,948.00	8.19
Agosto	67.00	110.00	4,050.00	4,227.00	8.77
Julio	70.00	251.00	4,241.00	4,562.00	9.46
Junio	91.00	0	4,767.00	4,858.00	10.07
Mayo	26.00	199	3,723.00	3,948.00	8.19
Abril	177.00	77.00	3,189.00	3,443.00	7.14
Marzo	99.00	28.00	3,443.00	3,570.00	7.40
Febrero	61.00	4.00	3,411.00	3,476.00	7.21
Enero	30.00	0.00	2,933.00	2,963.00	6.14
	<u>1,036.00</u>	<u>1,451.00</u>	<u>45,738.00</u>	<u>48,225.00</u>	

Fuente: Empresa estudio

El porcentaje más representativo es el mes de junio con 10% con relación a los otros meses.

El cuadro siguiente es la integración de cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2011.

Descripción	Monto Q.	PT.
Clientes locales (véase pagina No. 26 y 27)	6,027.00	✓
Empleados	97.00	
Cuentas por cobrar socios	67.00	
IVA por cobrar	118.00	B-1
ISR trimestral	536.00	B-2
IVA retenciones	1.00	
Impuesto de Solidaridad	337.00	B-4
Reserva para cuentas incobrables	-180.00	B-3
	<u>7,003.00</u>	

Fuente: Empresa estudio

✓ Véase narrativas (**B-5 al B-9**)

El Vidrio Reluciente S.A.
 Resumen de Antigüedad de Saldos
 Expresado en Quetzales
 Al 31/12/2011

No Vencido	1-30 días	31-60 días	61-90 días	91 días +	Saldo
3,252	1,382	684	306	403	6027

Fuente: Empresa estudio

Indicadores de Gestión

Estos indicadores tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual la empresa utiliza sus recursos. De esta forma, mide el nivel de rotación de los componentes del activo; el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones; la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos y el peso diversos gastos de la firma en relación con los ingresos por ventas.

Rotación de Cartera

Ventas / cuentas por cobrar

$$48,225 / 6,027 = 8.00$$

Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio en un año.

Rotación de Ventas

Ventas / Activo total

$$48,225 / 23,173 = 2.08$$

Indica el número de veces que, en un determinado nivel de ventas, se utilizan los activos.

Periodo medio de cobranza

(Cuentas por cobrar * 365 días) / Ventas

$$(6,027 * 365) / 48,225 = 45.62$$

Permite apreciar el momento en que se recibe el pago de las mismas.

El Monto de Q. 6,027 viene de la página No. 25.

Otro medidor

Cuentas por cobrar netas / capital neto de trabajo

$$6,027 / 6,925 = 0.87$$

El resultado es dependencia que el capital de trabajo tiene en la inversión de cuentas por cobrar en la estructura financiera del capital de trabajo

Nivel de Inversión

Cuentas por cobrar Netas/ ventas netas al crédito

$6,027 / 18,362 = 0.32$ El resultado representa el porcentaje de las ventas anuales que están pendientes de ser liquidadas por los clientes.

El Monto de Q. 6,027 viene de la página No. 25.

Área Fiscal

La empresa bajo estudio esta inscrita en el Régimen Optativo de acuerdo con el Artículo 61 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, quienes deberán realizar pagos trimestrales dentro de los diez días hábiles siguientes a la finalización del trimestre que corresponda (ISR trimestral e ISO).

Además de llevar contabilidad completa en libros habilitados por la Administración Tributaria con lo dispuesto en el Artículo 46 de la ley mencionada anteriormente.

Presentar Declaración Jurada Anual a que se refiere el Artículo 54, adjuntado estados financieros auditados dentro de los primeros tres meses del año calendario siguiente. (Vencimiento 31 de marzo).

Consignar en las facturas la frase “Sujeto a pagos trimestrales”.

Mensualmente presentar declaración del Impuesto al Valor Agregado, así como el pago de retenciones, realizadas durante el mes anterior.

Se realizaron recálculos de los impuestos y se compararon con las declaraciones mensuales, dentro de los cuales no se encontraron diferencias. A continuación se detallan los cuadros realizados:

PT: **B-1**

Hecho por: A.X.

Fecha: 15/06/2012

El Vidrio Reluciente S.A.
Determinacion del IVA
Del 01 al 31 de diciembre del 2011

	Base	Debitos	Operaciones de Exportación
DETERMINACIÓN DEL DEBITO FISCAL			
Total Exportaciones a Centroamerica			138
Total ventas no afectas (Decreto No. 29-89)	205		
Total ventas gravada	3,980.00	477.6	
Sumatoria de las columnas Base y Debitos	4,185.00	477.6	138
Determinación del debito fiscal			477.6
DETERMINACIÓN DEL CREDITO FISCAL			
Total compras de combustibles	39.00	4.68	
Total compras	406.00	48.72	
Total servicios adquiridos	983.00	117.96	
Total Importaciones del resto del mundo	1,918.00	230.16	
Remanente del crédito fiscal del período anterior por operaciones locales		194.00	
Sumatoria de las columnas base y créditos	3,346.00	595.52	
Determinación del Crédito fiscal			595.52
Crédito fiscal para el siguiente periodo por operaciones locales			-117.92

Fuente: Empresa de estudio.

PT: **B-2 1/2**

Hecho por: A.X.

Fecha: 16/06/2012

EL VIDRIO RELUCIENTE S.A.
RESUMEN DEL ISR TRIMESTRAL
PERIODO 2011

		Monto Q.	
Primer trimestre	Enero-marzo	153.59	
Segundo trimestre	Abril-junio	189.61	B-2 2/2
Tercer trimestre	Julio-septiembre	197.19	B-2 2/2
		<u>540.39</u>	Saldo según cálculos
		536.00	Saldos según contabilidad
		<u><u>4.39</u></u>	Diferencia

Primer Trimestre	Ventas	Decreto 29-89	Exportación
enero	2,933.00	.00	30.00
febrero	3,411.00	4.00	61.00
marzo	3,343.00	28	99.00
	<u>9,687.00</u>	<u>32</u>	<u>190.00</u>

Renta bruta de este trimestre	9,909.00
Porcentaje según la Ley del ISR, Artículo 61 inciso b.	0.05
Renta imponible estimada	495.45
Porcentaje según la Ley del ISR, Artículo 72.	<u>0.31</u>
Impuesto determinado	<u><u>153.59</u></u>

PT: **B-2 2/2**

Hecho por: A.X.

Fecha: 16/06/2012

EL VIDRIO RELUCIENTE S.A.
RESUMEN DEL ISR TRIMESTRAL
PERIODO 2011

Segundo Trimestre

	Ventas	Decreto 29-89	Exportación
Abril	3,173.00	77.00	177.00
Mayo	3,723.00	199.00	26.00
Junio	4,767.00	0	91.00
	<u>11,663.00</u>	<u>276</u>	<u>294.00</u>

Renta bruta de este trimestre	12,233.00
Porcentaje según la Ley del ISR, Artículo 61 inciso b.	0.05
Renta imponible estimada	611.65
Porcentaje según la Ley del ISR, Artículo 72.	31.00
Impuesto determinado	<u>18,961.15</u> B-2 1/2

Tercer Trimestre	Ventas	Decreto 29-89	Exportación
Julio	4,241.00	251.00	70.00
Agosto	4,035.00	110.00	67.00
Septiembre	3,781.00	113	54.00
	<u>12,057.00</u>	<u>474</u>	<u>191.00</u>

Renta bruta de este trimestre	12,722.00
Porcentaje según la Ley del ISR, Artículo 61 inciso b.	0.05
Renta imponible estimada	636.10
Porcentaje según la Ley del ISR, Artículo 72.	0.31
Impuesto determinado	<u>197.19</u> B-2 1/2

Fuente: Empresa bajo estudio.

PT: **B-3**

Hecho Por: A.X.

Fecha: 16/06/2012

EL VIDRIO RELUCIENTE S.A.
Determinación de Cuentas Incobrables
Periodo 2011

Saldo de cartera al cierre	6,027.00
Porcentaje legal	<u>3%</u>
Saldo según cálculo	180.81
Saldo según contabilidad	<u>180.00</u>
	<u><u>0.81</u></u>

Fuente: Empresa de estudio.

PT: **B-4**

Hecho Por: A.X.

Fecha: 18/06/2012

EL VIDRIO RELUCIENTE S.A.
Impuesto de Solidaridad
Determinación del Margen Bruto
Periodo 2011

Total Ingresos brutos por ventas, durante el periodo de liquidación anual ISR inmediato anterior	33,773.00
Total Costo de Ventas	<u>29,266.00</u>
Diferencia	<u>4,507.00</u>

Margen Bruto % 13.34

Base Imponible: Activos Netos

Activo total	23,560.00
(-) Depreciación acumulada	-3,108.00
(-) Reserva para cuentas Incobrables	-182.00
Activo neto	20,270.00
Base imponible del trimestre	5,067.50
Impuesto Total	50.68

Base Imponible: Ingresos Brutos

Total Ingresos brutos por ventas, durante el periodo de liquidación anula ISR inmediato anterior	33,773.00
Base imponible del trimestre	8,443.25
Impuesto sobre la base de Ingresos brutos	84.43
	4 337.73 Saldo según pagos realizados
	<u>337.00</u> Saldo según contabilidad
	<u>0.73</u> Diferencia

Fuente: Empresa de estudio.

3.3 Análisis de los resultados de la investigación en el área de cuentas por cobrar

Para evaluar el área de cuentas por cobrar de la empresa bajo estudio, se realizó entrevistas al personal que está involucrado y se documentó con narrativas. Por medio de las técnicas de entrevista, observación y documentación, se llegó a la conclusión que hay deficiencias significativas que pueden impactar los estados financieros.

3.3.1 Situación actual en el área de cuentas por cobrar

La empresa al momento de otorgar créditos a los clientes no solicita documentación para respaldar y garantizar el cobro. También se determinó que la cajera y vendedoras manejan las contraseñas de pago, lo cual puede generar que estas se extravíen o sean traspapelados los documentos.

Al momento que el cliente cancela la factura la persona que tiene a su cargo las facturas originales es la cajera, donde en ocasiones las facturas han sido extraviadas o se argumenta que ya se le entregó al cliente pero no hay evidencia de eso.

También se encontró que las vendedoras duplican la facturación y no la anulan en el tiempo establecido y esta ya fue reportada en la declaración del Impuesto al Valor Agregado.

No hay procedimientos determinados para cuando el cliente solicita que le devuelvan su dinero ya sea porque la empresa se atrasó en la entrega o los vidrios solicitados no se pueden hacer.

Además no existen políticas administrativas acerca de la facturación, créditos, solicitud de notas de crédito y cobros.

Y existen actividades realizadas por el personal que no deberían hacerlas porque entonces no hay una adecuada segregación de funciones.

Los saldos de contabilidad no son cotejados con el auxiliar de cuentas por cobrar, lo cual no permite contar con adecuada información financiera contable para la elaboración de informes financieros.

3.3.1.1 Determinación de Hallazgos

**El Vidrio Reluciente S.A.
Informe de Hallazgos
Al 31 de diciembre del 2011**

Al realizar la revisión de las cuentas por cobrar se encontraron observaciones las cuales se hacen mención a continuación:

Observación 1:	B5- 1/3
Se encontró 03 facturas duplicadas por error a un mismo cliente, y estas se reportan en la declaración del IVA mensual.	
Riesgo:	
Venta inexistente y se esta reportando IVA débito.	
Recomendación:	
Indicar a cada vendedora que al cierre de cada mes debe revisar el estado de cuenta de cada cliente, para encontrar si hay duplicidad de facturas para anularlas oportunamente.	

Observación 2:	B5- 1/3
Existen facturas al crédito emitidas que no tienen el anticipo del 75% según políticas de la empresa.	
Riesgo:	
Se envió a producción la orden de trabajo y el cliente ya no recoja su pedido.	
Recomendación:	
Indicarle a la cajera que si el cliente no deja el anticipo no puede emitirle la factura, aunque la vendedora haya mandado la orden de facturación.	

Observación 3:	B5- 1/3
Se observó que al momento de digitar la información de la proforma a la orden de producción, esta difiere.	
Riesgo:	
Pérdida de producción.	
Recomendación:	
Cobrarle a la vendedora un porcentaje por el valor equivalente de la producción pérdida.	

Observación 4:	B5- 2/3
Hay 02 facturas al contado emitida durante el día que no cuenta con su depósito y este es llevado días después por el cliente.	
Riesgo:	
El dinero no sea depositado y se despache.	
Recomendación:	
Cobrarle el 100% de la factura a la vendedora si el cliente ya no cancela y se llevó el producto.	

Observación 5:	B5- 2/3
Se encontró que la vendedora solicita la autorización dos veces de un mismo depósito y la persona asignada para autorizar se lo autoriza otra vez.	
Riesgo:	
Se este emitiendo recibos de caja para rebajar la cuenta por cobrar de depósitos duplicados.	
Recomendación:	
Cobrarle a la persona encargada de autorizar los depósitos el total de la factura.	

Observación 6:	B5- 2/3
La vendedora no le da seguimiento a las órdenes de producción que debe entregar al cliente.	
Riesgo:	
El cliente solicite su devolución del efectivo por el atraso.	
Recomendación:	
Darle cursos de capacitación de cómo prestarle un mejor servicio al cliente, entre esto es darle seguimiento a las órdenes para que se entreguen en el tiempo establecido.	

Observación 7:	B5- 2/3
Las contraseñas las tiene a su cargo cada vendedora pero en ocasiones se les olvida mandar a cobrar.	
Riesgo:	
Extraviar las contraseñas y cobro atrasado.	
Recomendación:	
Asignar una persona para que centralice las contraseñas y controle la fecha de los cobros.	

Observación 8:	B6- 1/2
En los reportes de ventas al revisar con las facturas físicas se encontró que están cruzados los números esto ocurre mensualmente, esto obedece que al momento de imprimir la factura no es el mismo número del documento con el que tiene impreso en la misma.	
Riesgo:	
Revisión fiscal.	
Recomendación:	
Revisar que la factura que esta puesta en la impresora sea la misma que esta en el sistema pendiente de imprimir.	

Observación 9:	B6- 1/2
Existen varios depósitos electrónicos adjuntos a las liquidaciones de caja que no tienen impreso quien los autorizó, número de cuenta bancaria y nombre del banco.	
Riesgo:	
Documentos inexistentes.	
Recomendación:	
Revisar que los depósitos llenen todos los requisitos establecidos antes de emitir la factura al contado o recibo.	

Observación 10:	B6- 1/2
Hay clientes que no se les proporciono copia de la factura esto ocurre en forma mensual y se la entregan hasta que ya finalizó de cancelar, sin embargo por la fecha este ya no la recibe.	
Riesgo:	
Por la fecha de la factura en ocasiones ya no se pueden emitir notas de crédito o anularlas.	
Recomendación:	
Proporcionar al cliente en el momento de emisión una copia de la factura y que firme de recibido.	

Observación 11:	B6 1/2
La cajera emite los recibos de caja, estos se los entrega a mensajero para que vaya a cobrar, sin embargo estos no son liquidados el mismo día sino que hasta días después.	
Riesgo:	
Falta de cobro y se rebajo del saldo del cliente.	
Recomendación:	
Liquidar diariamente los documentos que se le entregan al mensajero.	

Observación 12:	B6 2/2
Los depósitos enviados al banco algunos no los registran el auxiliar de banco que lleva la cajera.	
Riesgo:	
Pérdida de efectivo y no hay documentación de respaldo para reclamar.	
Recomendación:	
Registrar todos los depósitos que se realicen durante el día para poder cuadrar si existiera alguna diferencia.	

Observación 13:	B6 2/2
Del efectivo recibido en caja durante el día, se utiliza para cambiar cheques de cajas chicas, cheques personales y cheques de sueldos.	
Riesgo:	
Malversación de fondos.	
Recomendación:	
Depositar íntegramente el efectivo en el banco.	

Observación 14:	B6 2/2
En ocasiones entregan el producto a cliente, llevan el recibo de caja pero no le cobran y le dejan el documento.	
Riesgo:	
El cliente ya tiene el producto en su poder ya no quiera cancelar.	
Recomendación:	
Darle seguimiento por el cajero a cada recibo emitido y que vele porque este se haya recibido el efectivo de lo contrario avisar a quien corresponda.	

Observación 15:	B6 2/2
Hay 06 facturas anuladas que no cuentan con las copias completas.	
Riesgo:	
Despacho de producto.	
Recomendación:	
Anular las facturas en el momento que se tenga el juego completo de las facturas.	

Observación 16:	B7 1/2
El sistema genera el reporte de antigüedad de saldos pero tiene el error que no esta ubicando las facturas en el rango que corresponda.	
Riesgo:	
La antigüedad reportada a la gerencia no es la correcta para tomar decisiones.	
Recomendación:	
Solicitar al departamento de sistemas que revise cual es la causa que este generado así la información.	

Observación 17:	B7 2/2
Se pagan comisiones duplicadas debidos que no se lleva control sobre las refacturaciones.	
Riesgo:	
Pagos de comisiones duplicadas.	
Recomendación:	
Elaborar un reporte de las facturas refacturadas donde se anote por cuales se sustituye y utilizarlo al momento de preparar el cuadro de pago de comisiones a las vendedoras.	

Observación 18:	B6 1/2
El cajero tiene en custodia las facturas originales de créditos.	
Riesgo:	
Manipulación de documentación.	
Recomendación:	
Asignar al encargado de cuentas por cobrar que centralice las facturas pendientes de cobro.	

Observación 19:	B-8
Para dar crédito, la empresa no solicita documentación de respaldo del cliente, debido que supuestamente el plazo es solo 30 días, sin embargo al revisar la antigüedad de saldos este sobrepasa.	
Riesgo:	
Recuperación del saldo sea dificultosa ya que la empresa no cuenta con documentación para demandar al cliente.	
Recomendación:	
Debe de proporcionarle al cliente la solicitud de crédito y documentación de la empresa, para evaluar la liquidez y solvencia de pago.	

Observación 20:	B9 1/2
El efectivo diario es depositado varios días después de haberse recibido.	
Riesgo:	
Jineteo de fondos.	
Recomendación:	
Depositarse el efectivo al día siguiente de recibido.	

Observación 21:	B9 1/2
El ingreso de las boletas de depósito bancario mensual al sistema de caja se realiza en forma atrasada.	
Riesgo:	
No detectar depósitos duplicados.	
Recomendación:	
Registrar al día la información de los cortes de caja.	

Observación 22:	B9 1/2
No se realiza mensualmente la conciliación entre el módulo de cuentas por cobrar vrs contabilidad.	
Riesgo:	
El saldo reportado en forma independiente no es el real.	
Recomendación:	
Cuadrar mensualmente los saldos reportados por cuentas por cobrar y los saldos contables.	

Observación 23:	B9 2/2
Las vendedoras solicitan notas de crédito, las cuales no le entregan al cliente, lo anterior ocurre ocasionalmente, pero que no se pueden anular debido a que se reportaron en la declaración del IVA mensual.	
Riesgo:	
Revisión fiscal.	
Recomendación:	
Entregar al cliente la nota de crédito original y solicitar la firma y el sello de recibido en la copia de lo contrario anular la nota de crédito oportunamente y sancionar a la vendedora.	

CAPÍTULO 4

4.1 Propuesta de solución

Introducción

La propuesta que se presenta a continuación trata sobre el diseño de control interno que consiste en flujogramas de procedimientos del personal involucrado del área de cuentas por cobrar, los cuales serán de utilidad al departamento de caja, vendedoras, encargado de cuentas por cobrar, gerente de ventas y contabilidad. Esto fue elaborado con base al informe de deficiencias encontradas reportado en el Capítulo 3.

Objetivo

1. Apoyar con procedimientos que ayuden a minimizar riesgo de fraude ya que esto permitirá que exista una adecuada segregación de funciones y custodia de los documentos y que la información este adecuadamente documentada y registrada contablemente.
2. Crear políticas internas de empresa, es un documento de normas internas que se convino crear con el objetivo de que los empleados, que deben firmarlo, conozcan qué prácticas a la hora de desempeñar su trabajo, se pueden llevar a cabo y qué prácticas no se deben realizar.
3. Recomendar formatos que puedan ser de utilidad para la empresa bajo estudio.

4.1.1 Políticas contables

Clasificación

Las cuentas por cobrar se deben clasificar en una de las cuatro categorías de instrumentos financieros, según lo expuesto por la NIC 39. Además, se debe reconocer un menor valor de las mismas si el importe en libros es mayor que su valor recuperable estimado. Para ello, la empresa debe evaluar en cada fecha de reporte, si existe evidencia de que el activo ha perdido valor. Por lo tanto, de ser el caso, se debe presentar la cuenta de cobranza dudosa correspondiente y el movimiento de la misma durante el año, identificando el tipo de cuenta a la que corresponde (comercial u otras).

Se debe distinguir las operaciones realizadas con Empresas del Estado y Entidades del Sector Público de aquellas realizadas con terceros, mostrando el movimiento que han tenido en el año. Tal distinción se efectúa para cada empresa del Estado y para cada entidad del Sector Público. Además, se debe mostrar las operaciones de ganancias y pérdidas relacionadas (ventas, otros ingresos, compras, gastos, activos de corto y largo plazos).

Revelación

Se debe revelar información referida al vencimiento de las cuentas por cobrar, intereses relacionados y sobre garantías recibidas.

Valuación

Las cuentas por cobrar se miden al costo amortizado bajo el método del interés efectivo.

La evaluación de la deuda debe ser individual o por deudor, según existan pocos clientes, de acuerdo con ella se genera la provisión, la que disminuye la cuenta por cobrar correspondiente. En el caso de empresas que por razones de sus actividades mantengan una gran cantidad de clientes, la evaluación de la deuda se debe efectuar de acuerdo con su antigüedad.

4.1.2 Método de provisión para contabilizar partidas incobrables

La medición de la provisión se hace debido a que existe la probabilidad de que algunos deudores que no pueden o no quieren pagar sus deudas. Tales “deudas malas” o “cuentas incobrables” o “cuentas de cobro dudoso” se registran en una diversidad de formas.

Existen dos métodos para contabilizar las cuentas y documentos por cobrar que parecen ser incobrables. El método de provisión consiste en asignar un gasto de cuentas incobrables antes de su cancelación en libros. El otro procedimiento, llamado método de cancelación directa en libros, solo reconoce el gasto cuando se juzga que las cuentas y documentos que han perdido todo valor.

4.1.2.1 Cancelación en libros de la cuenta de provisión

Pueden existir varias razones por las cuales una cuenta por cobrar se puede considerar como irrecuperable, por ejemplo: Quiebra del cliente, muerte, cambio de domicilio del mismo y la imposibilidad de su ubicación, hay que eliminarla contra la provisión ya que la recuperación de la misma pasa a formar parte de una pérdida del negocio.

La mayor parte de las grandes empresas utilizan el método de provisión para calcular la porción incobrable de sus cuentas y documento por cobrar, comerciales, ejemplo:

31-12-2011	Provisión de cuentas incobrables	Q.	3,150		
	Cuentas por cobrar a Clientes			Q.	3,150

4.1.2.2 Método de cancelación directa en libros para contabilizar las cuentas incobrables

El método de provisión da énfasis en la cuenta de gastos incobrables en el período que ocurren las ventas o en las subsiguientes.

A veces se dificulta determinar al final del año cuales serán las cuentas que se considerarán incobrables. Considerando que en algunos casos la empresa vende la mayor parte al contado sus mercancías o servicios, su importe de cuentas incobrables es menor. En este caso la cuenta por cobrar representa un porcentaje mínimo del total de los activos.

Cuando se emplea este método, el gasto de cuentas incobrables no se registra hasta que se determina que una cuenta no tiene valor.

En el método directo se utiliza cuando se detecta una cuenta incobrable y se elimina de la siguiente manera:

31-12-2011	Gastos de cuentas incobrables	Q.	3,150		
	Cuentas por cobrar			Q.	3,150
	Cancelación de una cuenta por cobrar.				

4.1.3 conciliación de cuentas por cobrar

Este es un formato que se utiliza para conciliar los saldos de contabilidad con el módulo de cuentas por cobrar, esto debe realizarse como parte del cierre de fin de mes. Y por último se debe investigar las diferencias y documentarlas. Ejemplo:

EL VIDRIO RELUCIENTE S.A.
 FORMATO DE CONCILIACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR
 AL 31/DICIEMBRE/2012

	Contabilidad	CXC
Saldos al 30/06/2012	x	x
(+) Facturas al contado		X
(+) Facturas al crédito		x
(-) Recibos de caja (clientes)		X
(-) Recibos de caja (Empleados)	x	x
(+) Depósitos Bancarios	x	
(+) Registro partida ventas al contado	x	
(+) Registro partida ventas al crédito	x	
(-) Notas de crédito fiscales	x	x
(-) Notas de crédito internas	x	x
Saldo final	<u>x</u>	<u>x</u>

4.1.4 Inventario físico de documentación

Semanalmente debe realizarse arqueo de documentos de las facturas pendientes de cobro, aplicando los siguientes procedimientos:

- ✓ Listado de ventas al crédito por cliente.
- ✓ Solicitar las facturas originales.
- ✓ Cotejar con el listado de ventas.
- ✓ Solicitar las facturas anuladas.
- ✓ Contar las contraseñas de cobro.
- ✓ Elaborar reporte por facturas no encontradas.

4.1.5 Factura cambiaria

La factura cambiaria es el documento denominado titulo de crédito que en la compra de mercadería el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho a crédito sobre la totalidad o la parte insoluta de la compraventa.

El comprador estará obligado a devolver al vendedor, debidamente aceptada.

El diseño de la factura cambiaria debe incluir todos los requisitos legales según la Ley del Impuesto al Valor Agregado y se le debe adicionar:

- Los elementos personales que intervienen en su creación son los siguientes: a) Librador, b) librado y c) beneficiario.
- En el referido titulo, ha de constar el nombre del titulo de que se trate, en este caso Factura Cambiaria. Deberá constar el lugar y la fecha de cumplimiento o ejercicio de tales derechos. Por ultimo, ha de figurar la firma de quien lo crea.
- La constancia de los pagos a solicitud del comprador se extenderá en documento separado de esta factura. Si el comprador incurriere en atraso en el pago de sus abonos acepta un recargo de intereses del 5% mensual. Falta de pago de un solo de los abonos o cuales

practicadas en el lugar, forma y tiempo estipulado, dará por vencido el plazo de la obligación y el tenedor tendrá derecho para cobrar el adeudo de intereses y costos legales causados en la vía judicial correspondiente. Sirviendo como título ejecutivo esta una factura cambiaria, renuncio al fuero de mi domicilio o de cualquier otra competencia y me someto expresadamente a los tribunales que el tenedor de esta factura elija. El aceptante comprador y el avalista por el carácter de la factura cambiaria, acepta como buenas las condiciones de este.

4.1.6 Normas

- Se entiende por cuentas por cobrar todos aquellos derechos adquiridos por la empresa, a través de las tres sucursales, por la venta de bienes.
- Es responsabilidad del encargado de cuentas por cobrar realizar el cronograma de cobros, de acuerdo con las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma.
- El encargado de cuentas por cobrar mantendrá actualizado el auxiliar de cuentas por cobrar.
- Todo pago realizado a través de depósito bancario deberá ser cancelado en efectivo y a nombre de El Vidrio Reluciente S.A.
- Para las cuentas por cobrar vencidas se prepara un reporte de las mismas y se trasladará al gerente de ventas y gerente general.
- El encargado de cuentas por cobrar será el responsable de emitir mensualmente: Estados de cuenta detallados.
- El encargado de cuentas por cobrar deberá suministrarle mensualmente al departamento de contabilidad la situación de los clientes así como la conciliación de saldos.

Procedimientos: Ventas al crédito

Responsable	Acción
Cliente	1. El cliente llega a la tienda o llama por teléfono para consultar precios.
Vendedor	2. Elabora la proforma y le indica el valor del mismo.
Cliente	3. Si esta de acuerdo, solicita el crédito. 4. Llena la solicitud de crédito y la documentación solicitada.
Vendedor	5. Recibe la papelería del cliente y la traslada al gerente de ventas.
Gerente general y Gerente de ventas	6. De acuerdo al rango solicitado lo revisa el gerente general y gerente de ventas. Si esta de acuerdo, le indica a la vendedora para proceder a facturar. De lo contrario no se da crédito.
Vendedora	7. Prepara la orden de trabajo y la envía al departamento de producción.
Cajero	8. Imprime la factura que debe de contar con el 75% de anticipo.
Jefe de producción	9. Recibe la orden de trabajo.
Encargado de cuentas por cobrar	10. Recibe la factura original para archivar.

Procedimientos: Ventas al contado

Responsable	Acción
Cliente	1. El cliente llega a la tienda o llama por teléfono para consultar precios.
Vendedor	2. Elabora la proforma y le indica el valor del mismo.
Cliente	3. Si esta de acuerdo, solicita el producto.
Vendedor	4. Prepara la orden de trabajo.
Cliente	5. Verifica la proforma y orden de trabajo y firma.
Cajero	6. Imprime factura y traslada copia.
Encargado de despacho	7. Recibe la copia amarilla.
Cliente	8. Pasa a caja a cancelar.
Cajero	9. Entrega recibo de caja y factura. 10. Archiva copia celeste.
Encargado de despacho	11. El cliente pasa a recoger el producto con el recibo y factura. 12. Verifica que el cliente no tenga deuda y despacha. Archiva copia amarilla.

Procedimientos: Caja

Responsable	Acción
Cajero	1. El cajero cobra.
Cliente	2. Paga en caja la venta al contado o anticipo.
Cajero	3. Emite recibo de caja y factura.
Contador general	4. Realiza arqueo de caja
Cajero	5. Prepara la liquidación de caja diario y elabora los depósitos.
Mensajero	6. Recibe los depósitos de caja, para ir al banco.
Gerente General	7. Despide al cajero si hay faltante en caja y en la liquidación se le descuenta el faltante.
Mensajero	8. Regresa los depósitos sellados de recibos por el banco y se los entrega a caja.
Cajero	9. Adjunta a la liquidación de caja los depósitos y los traslada a contabilidad.
Contador General	10. Revisa que la liquidación de caja, cuadren los documentos. 11. Archiva.




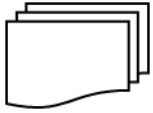
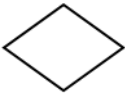


Procedimientos: Cobranza

Responsable	Acción
Encargado de cuentas por cobrar	1. Revisa el reporte de antigüedad de saldos y solicita las formas de los recibos de caja.
Cajero	2. Emite los recibos de caja.
Encargado de cuentas por cobrar	3. Recibe los recibos de caja y contraseñas.
Mensajero	4. Recibe las contraseñas y recibos de caja y va con el cliente a recoger el pago.
Cajero	5. Prepara la liquidación de caja diario y elabora los depósitos.
Encargado de cuentas por cobrar	6. Recibe contraseñas. 7. Archiva.
Cajero	8. Recibe del mensajero los cheques de cobro y los recibos que no fueron cobrados. Y prepara los depósitos.
Mensajero	9. Realiza los depósitos en el banco.
Cajero	10. Prepara la liquidación y adjunta los depósitos.
Contador general	11. Revisa que la liquidación de caja, cuadren los documentos. 12. Archiva.

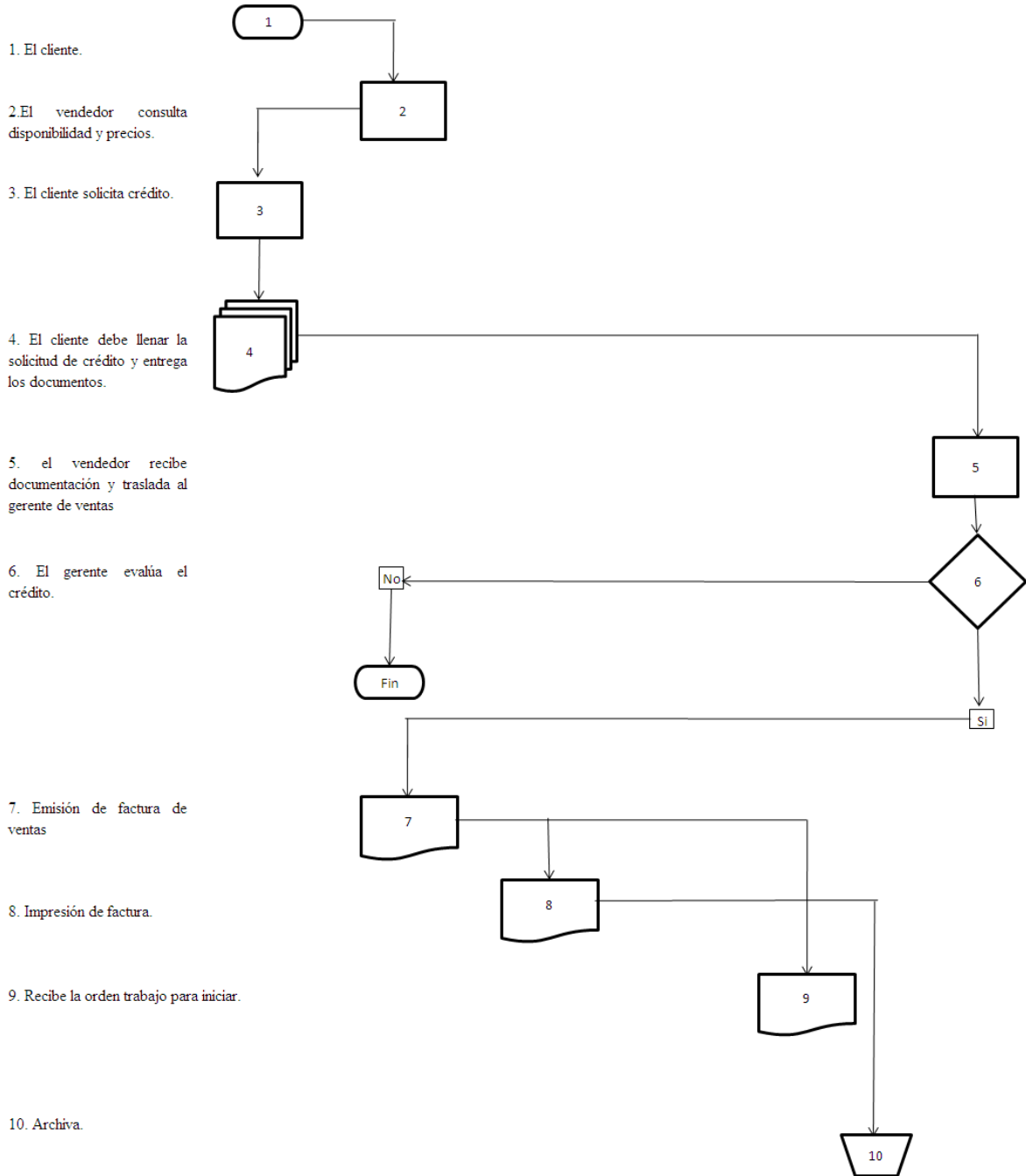
Procedimientos: Registro contable

Responsable	Acción
Cajero	1. Traslada las liquidaciones de caja.
Contador	2. Revise que cuadre y este documentado. 3. Registra manualmente la partida mensual de ventas y cobros.
Auditor	4. Revisa informe. 5. Revisa el cuadro de cuentas por cobrar con balance de saldos. 6. Firma de visto bueno. De lo contrario lo regresa al contador.
Contador	7. Imprime reporte.
Cajero	8. Archiva.

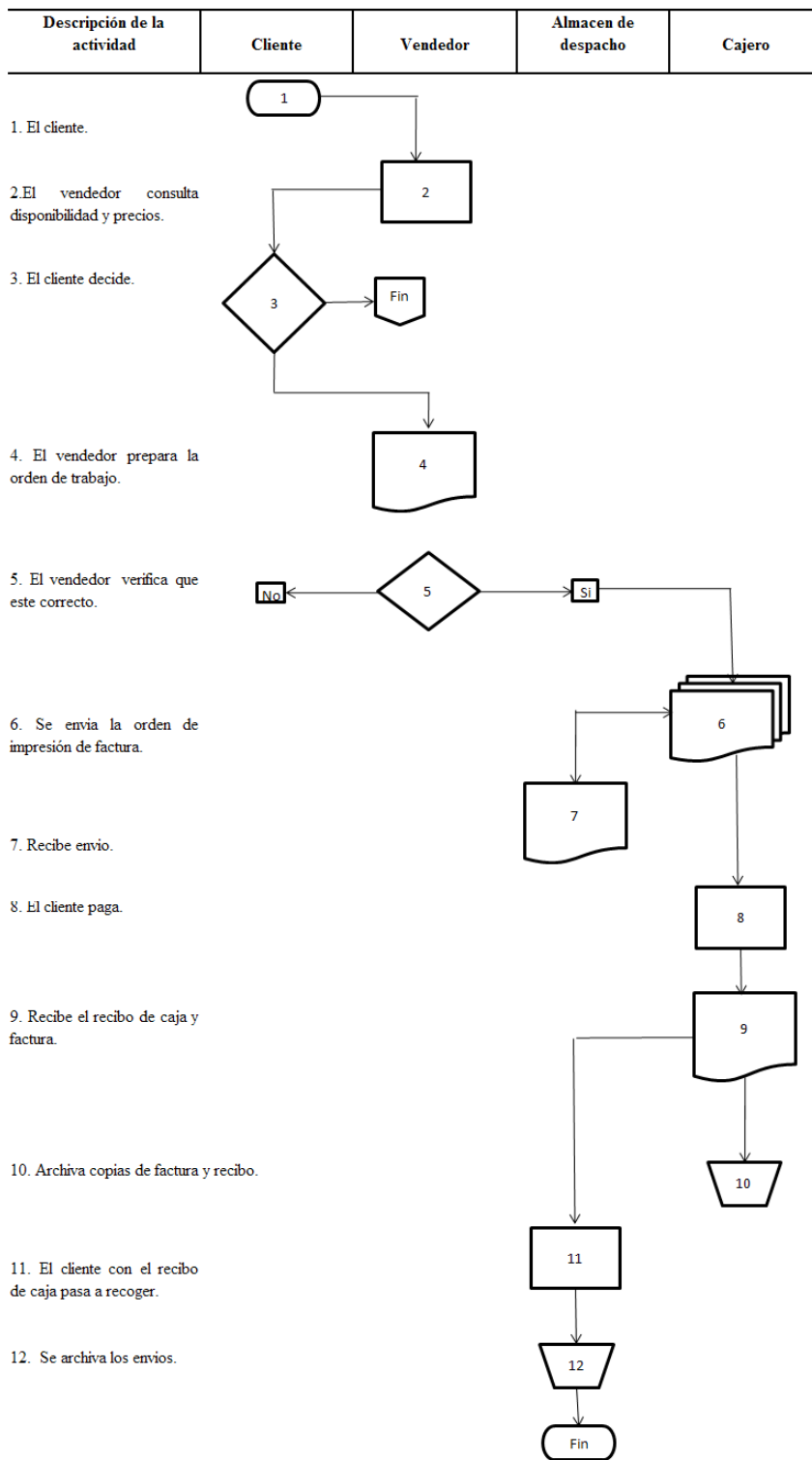
SIMBOLOGÍA UTILIZADA

SÍMBOLO	Representa
	Inicio o término: indica el principio o el fin de flujo
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa varios documentos que entren, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Multidocumento: Representa varios documentos que entran, se utilicen, se generen o salgan del procedimiento.
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más operaciones.
	Archivo: Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

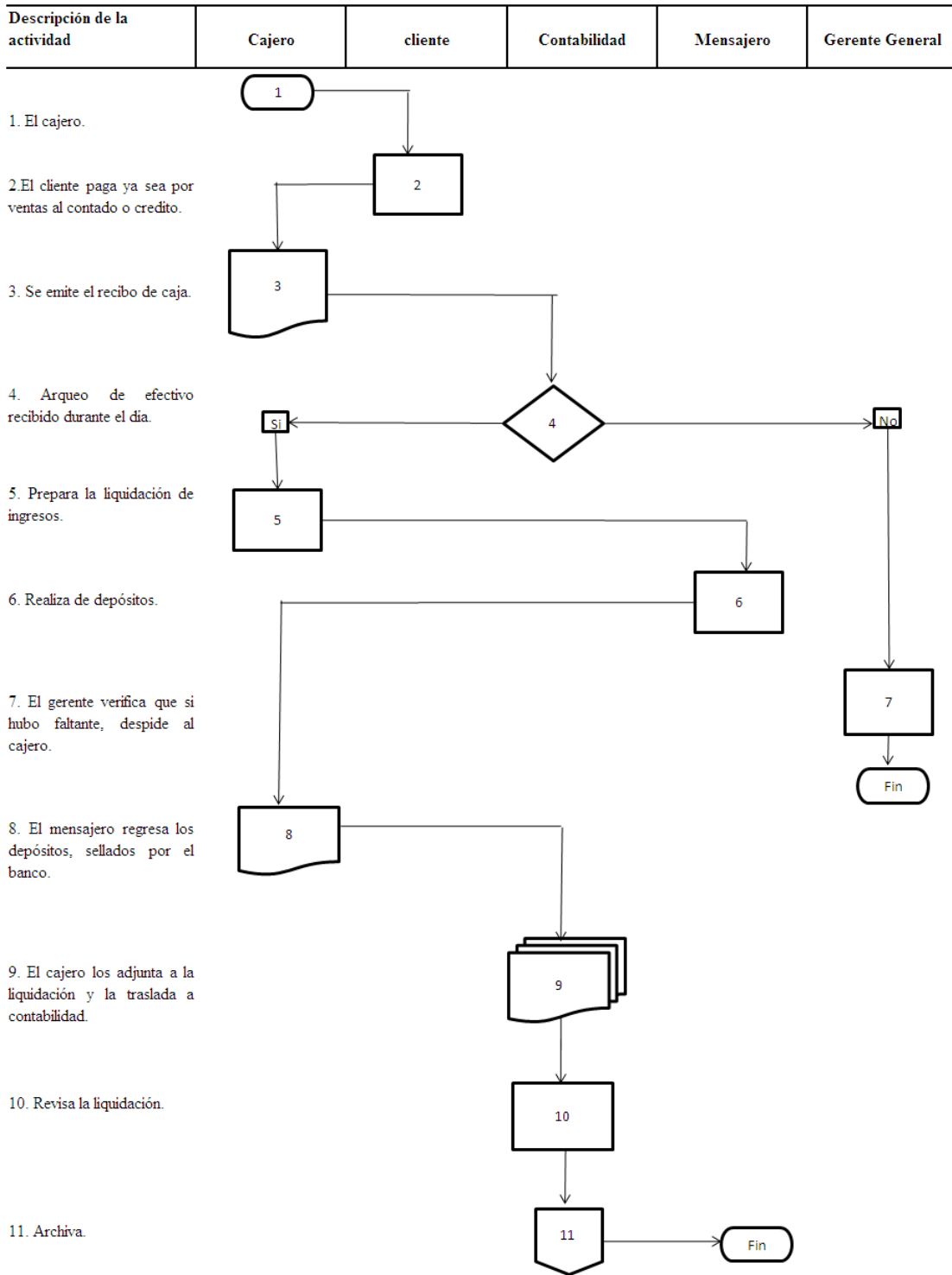
Descripción de la actividad	Cliente	Vendedor	Cajero	Jefe de Producción	Encargado de Cuentas por cobrar	Gerente de ventas y Gerente General
-----------------------------	---------	----------	--------	--------------------	---------------------------------	-------------------------------------



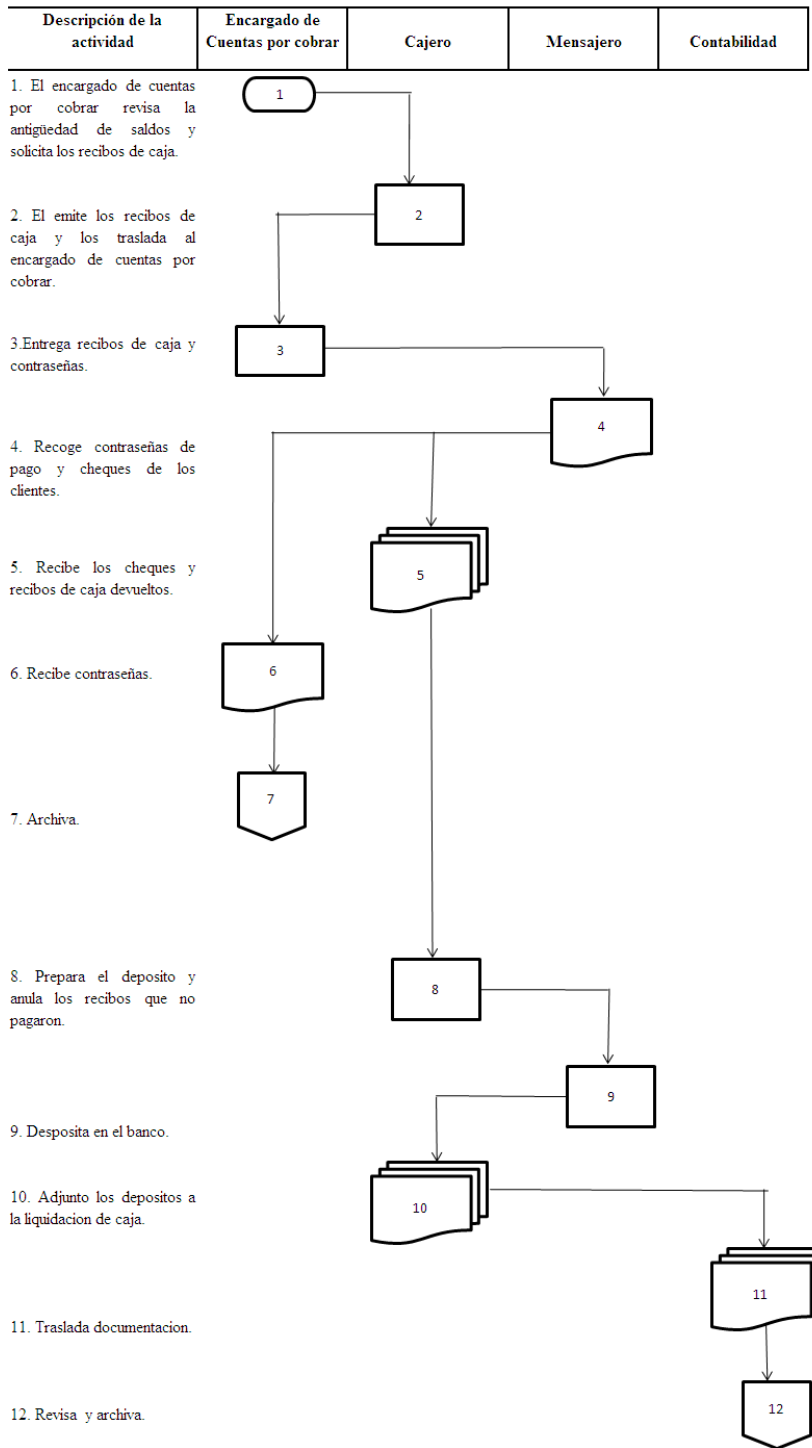
Fuente: Información tomada de los procesos de la empresa bajo estudio.



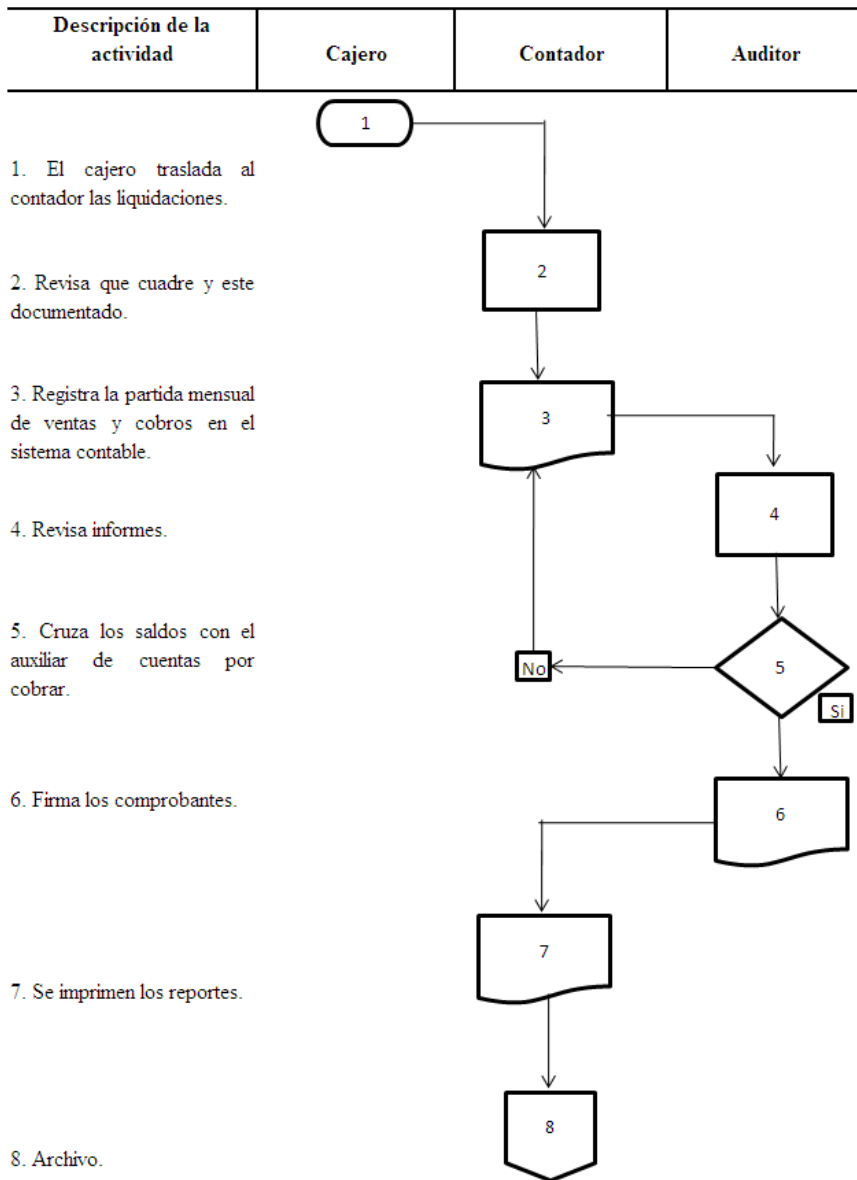
Fuente: Información tomada de los procesos de la empresa bajo estudio.



Fuente: Información tomada de los procesos de la empresa bajo estudio.



Fuente: Información tomada de los procesos de la empresa bajo estudio.



Fuente: Información tomada de los procesos de la empresa bajo estudio.

POLÍTICA INTERNA DE CRÉDITOS

HISTÓRICO

Fecha de aprobación	Código	Motivo	Difusión
31/07/2012	VR-01	Nueva	A todos los departamentos relacionados

Elaborado por: Secretaria		Firma:
Aprobado por: Gerente de ventas		Firma:
Aprobado por: Gerente general		Firma:

Objetivo

Es una guía que destaca los procedimientos y políticas generalmente aceptadas por la empresa y utilizados para alcanzar una administración de nuestras cuentas por cobrar de manera eficiente. El mayor énfasis está dirigido en el constante crecimiento, cambio y análisis de crédito, cobranzas y las políticas financieras, junto con el análisis y control necesarios para asegurar una efectiva operación en la administración de las cuentas por cobrar.

Alcance

Éste procedimiento es aplicable para clientes.

1. Documentos de referencia

- Recibo de caja
- Formato de solicitud de crédito

2. Requisitos para la solicitud de crédito

2.1 Empresas jurídicas

- Escritura de constitución
- Recibo de agua o luz de la empresa o casa
- Estados de cuenta bancarios de los últimos 3 meses
- Representación legal

- Patente de Comercio y de Sociedad
- Fotocopia de cédula representante legal
- Estados financieros del último periodo fiscal, firmados por el contador general.

2.2 Comerciantes individuales

- Patente de Comercio
- Recibo de agua o luz del negocio registrado
- Copia de cédula
- Carta de ingresos certificados debidamente sellados o ultima declaración de IVA
- Tres últimos estados de cuenta bancarios y/o estados de cuenta de tarjeta de crédito

3. Definiciones

3.1. Cliente A: Empresas jurídicas.

3.2. Cliente B: Comerciantes individuales.

3.3. Comprador (cliente de crédito): son todos los clientes que poseen una cuenta específica y han llenado los requisitos para el otorgamiento del crédito respectivo de acuerdo a esta política.

3.4. Orden de compra: respalda el compromiso de compra y pago del cliente a favor de el Vidrio Reluciente S.A.

3.5. Recibo de caja: Documento que hace constar el pago del cliente (efectivo, cheque) y que debe ser entregado al cliente al momento del pago. Es el único documento que evidencia la cancelación y/o abono de la cuenta por cobrar.

3.6. Boletas de depósito al banco: Documento que evidencia la recepción de efectivo o cheque en las cuentas bancarias habilitadas para el efecto. La fecha de depósito debe ser un día hábil máximo posterior a la del recibo de caja.

3.7. Boleta de autorización de descuento de planilla: Documento que respaldar la deuda del colaborador a favor de El Vidrio Reluciente S.A. por el descuento mensual de planilla de dicho crédito.

4. Responsabilidades por puesto

Gerente general

- Velar por el cumplimiento de esta política.
- Autoriza créditos según dictamen proporcionado por el gerente de ventas, según niveles de autorización definidos en esta política.

Gerente de ventas

- Visto bueno del expediente del cliente cumpliendo con los requisitos establecidos en esta política.
- Mantener actualizada la clasificación de clientes.
- Debe informar al cliente que su crédito fue aprobado y que debe efectuar el anticipo en las cuentas que posee El Vidrio Reluciente S.A.
- Trasladar a la persona encargada de planilla todas las boletas de autorización de descuento firmada por los colaboradores donde ellos autorizan el descuento directo de planilla por concepto de autorización de crédito interno.
- Realizar las investigaciones de Infonet, telefónicas, análisis financiero y asesoría al cliente para lograr la autorización del crédito.
- Cuando el crédito esta autorizado procede a trasladar los datos del cliente a las vendedoras para crear el código e inicie trámite de facturación.

Ejecutivos de ventas

- El proceso inicia cuando el ejecutivo de ventas presenta los planes de crédito a clientes y solicita los requisitos establecidos.
- Teniendo los requisitos completos el ejecutivo de ventas entrega en forma ordenada la papelería a la gerente de ventas.
- Cumplir con la presente política.

5. Política

5.1 Otorgamiento de crédito para clientes

- Todo cambio en: requisitos de crédito, periodos de pagos, formas de pago y ventas, deberá solicitarse por escrito la autorización a Gerencia General
- Los créditos serán otorgados en los plazos de: 3, 6, 12 pagos mensuales, según tasas de intereses autorizadas por la Gerencia General
- A los clientes que le sea aprobado su crédito deberán realizar el depósito o pagar en caja de la sala de ventas de El Vidrio Reluciente S.A. el anticipo del mismo en un tiempo no mayor de 2 días.
- No se autoriza la entrega de producto o proyecto sin facturar.
- No se dará trámite al análisis de crédito si la papelería no cumple con los requisitos de crédito establecidos.
- Todo cliente que desee optar a un segundo crédito debe estar solvente el 80% de la deuda que posee, según capacidad de pago.
- Para autorizar un nuevo crédito a clientes que hallan pertenecido a la cartera de cobros se deberá realizar una investigación de record de pago mensual. Si en caso el mismo tiene un historial de 60 días de atraso en su record crediticio debe ser denegado y solo se le venderá al contado.
- Al momento de realizar la devolución del anticipo el cliente deberá devolver el recibo de caja original.

5.2 Otorgamiento de crédito para empleados

Requisitos para el crédito

- Tendrán derecho los funcionarios que lleven laborando más de un año en la empresa.
- Diligenciar el formato de solicitud. Dicho trámite deberá hacerse a través del área de Departamento de Recursos Humanos.

Forma de Pago

- Este préstamo se amortizará mediante descuentos mensuales, cuya cuota será establecida de acuerdo a la capacidad de pago.
- Los pagos serán descontados en los pagos de bono 14 y aguinaldo se descontarán una cuota adicional.
- Los empleados que cuenten con el beneficio de crédito interno al momento de retirarse deberán cancelar el saldo, mediante un depósito y presentarlo al momento de recibir su liquidación.

6. Sanciones

Se realizará por parte del jefe inmediato superior una llamada de atención por escrito o puede estar sujeto a despido directo por el incumplimiento a cualquier punto de la política establecida.

POLÍTICA INTERNA DE FACTURACIÓN

HISTÓRICO

Fecha de aprobación	Código	Motivo	Difusión
31/07/2012	VR-02	Nueva	A todos los departamentos relacionados

Elaborado por: Secretaria		Firma:
Aprobado por: Gerente de ventas		Firma:
Aprobado por: Gerente general		Firma:

1. Objetivo

Definir el procedimiento y responsabilidades para el manejo de la facturación de tal manera que sea optima para los requerimientos de los clientes en el tiempo establecido.

2. Alcance

A todos los departamentos de la empresa, así como a las áreas caja, cartera y bodega.

3. Documentos de referencia

3.1 Factura

3.2 Depósito bancario

3.3 Estado de cuenta del cliente

3.4 Orden de compra

3.5 Orden de trabajo

3.6 Nota de crédito

4. Definiciones

4.1 Factura

Documento impreso por el sistema en formato pre impreso en el cual consta la venta del producto y que esta elaborada de acuerdo a las leyes fiscales de la República de Guatemala

4.2 Depósito bancario

Documento que evidencia la recepción de efectivo o cheque en las cuentas bancarias habilitadas para el efecto. La fecha de depósito debe ser un día hábil máximo posterior a la del recibo de caja.

4.3 Estado de cuenta del cliente

Documento emitido por el encargado de cuentas por cobrar el cual hace constar que el cliente no tiene ningún saldo y/o ha efectuado su anticipo.

4.4 Orden de compra

Documento emitido por el cliente (empresas) para soportar la compra firmada por el gerente de compras o gerente general debidamente sellada.

4.5 Orden de trabajo

Es el documento que se genera en el sistema al momento de ingresar a la bodega de producción para que se programe la orden.

4.6 Nota de crédito

Documentos que sirven para refacturaciones, descuento por pronto pago y ventas no realizadas.

5. Responsabilidades

5.1 Gerente

- Velar por el cumplimiento de esta política.
- Autorización de notas de crédito.

5.2 Gerente de ventas

- Velar por el cumplimiento de esta política.
- Validación de notas de crédito.

5.3 Encargado de cuentas por cobrar

- Revisa diariamente que la facturación tenga su depósito ya sea anticipo o cancelación.
- Verifica el atraso del pago de facturas.
- Recibe las notas de crédito y se encarga de distribuirlos.
- Recibe las facturas originales.
- Envía al mensajero a recoger las contraseñas de cobro.

5.4 Ejecutivos de ventas

- Responsable de ingresar los datos de la factura en el momento que el cliente solicita el producto.
- Solicitar la nota de crédito.

5.5 Asistente de gerencia general

- Es quien confirma el pago del cliente en el estado de cuenta del banco.
- Traslada al cajero por medio del mail copia de la boleta de depósito del cliente.

5.6 Departamento de producción

- Responsable de recibir la orden de producción y
- Programar las órdenes para entregarlas en la fecha prevista.

5.7 Distribución

Responsable de repartir los pedidos en los casos que se quedo con el cliente que se le iba ir a dejar a su destino.

5.8 Departamento de caja

- Imprime la factura que le envió el ejecutivo de ventas.

- Recibe por medio del mail copia de los depósitos autorizados por la asistente de gerencia.
- Emite el recibo de caja.
- Proporciona una copia de la factura al crédito.
- Traslada las facturas originales al encargado de cuentas por cobrar.

6. Políticas

- Antes de emitir la facturación al crédito debe existir anticipo.
- Revisar el estado de cuenta del cliente que no tenga saldos atrasados.
- Para facturar al contado, revisar que exista el depósito cuando este sea por medio electrónico.
- No se podrá facturar a ningún cliente que tenga una deuda pendiente del 50% en adelante.
- Verificar que la factura física sea la misma que el sistema reporta al momento de impresión del documento.
- Todo pago de una venta realizada con un cheque debe estar firmado atrás por el ejecutivo de venta que realizó la misma.
- Las notas de crédito podrán ser emitidas por refacturaciones, descuento por pronto pago o ventas no realizadas.
- Los descuentos sobre ventas serán autorizados únicamente por el gerente general.
- La entrega de producto será únicamente cuando el cliente presente la factura cancelada con su recibo de caja.
- Las notas de crédito deben ser autorizadas por el gerente general.
- Para solicitar anulación de factura elaborar el formato estipulado por la gerencia.
- La anulación de la factura se realizará únicamente dos días después de emitida.
- Adjuntar a la anulación de la factura la original, copia para contabilidad, copia para archivo y envío.

7. Sanciones

Se realizará por parte del jefe inmediato superior una llamada de atención por escrito o puede estar sujeto a despido directo por el incumplimiento a cualquier punto de la política establecida.

POLÍTICA INTERNA DE COBROS

HISTORICO

Fecha de aprobación	Código	Motivo	Difusión
31/07/2012	VR-03	Nueva	A todos los departamentos relacionados

Elaborado por: Secretaria		Firma:
Aprobado por: Gerente de ventas		Firma:
Aprobado por: Gerente general		Firma:

1. Objetivo

Asegurar una recuperación completa de cartera por concepto de ventas al crédito, buscando de esta manera lograr una captación de recursos ágil y óptima que permita el adecuado control de ingresos de la empresa.

2. Alcance

Esta dirigido a todos los departamentos relacionados con la gestión de cobro.

3. Documentos relacionados

- 3.1 Recibos de caja
- 3.2 Cheques (rechazados y posfechados)
- 3.3 Boletas de depósito de banco
- 3.4 Facturas originales pendientes de cobro
- 3.5 Estados de cuenta de clientes
- 3.6 Listado de balance de antigüedad de saldos
- 3.7 Liquidación de cobros realizados

4. Definiciones

4.1 Recibo de caja

Documento contable que respalda al cliente por pagos realizados, el cual es entregado al momento de efectuar el mismo.

4.2 Boleta de depósito

Documento autorizado por el banco para realizar depósitos a cuenta de El Vidrio Reluciente S.A.

4.3 Programación de cobros

Es un listado en el que se informa al cobrador los cobros por realizar en el transcurso de la semana, nombre de cliente, dirección y monto de la cuenta.

4.4 Cheque

Documento bancario en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta, extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta.

5. Responsabilidades

5.1 Gerente de ventas

- Será el responsable por el cumplimiento de esta política.
- Establecer los mecanismos necesarios para que la labor de cobro sea eficaz.

5.2 Encargado de cuentas por cobrar

- Verificar en estados de cuenta de clientes los saldos vencidos y realizar las gestiones de cobro a través del cobrador.
- Realizar el reporte de asignación de cobros.
- Verificar lo cobrado durante la semana.
- Archivar las contraseñas de cobro

5.3 Caja

- Elaborar el recibo de caja.
- Entregarle al encargado de cuentas por cobrar el recibo emitido.
- Liquidar diariamente los recibos de caja.
- Realizar la boleta de depósito.

5.4 Cobradores

Hacer los cobros asignados.

6. POLÍTICA DE COBRO

- Los cobros solamente podrán ser realizados por personal autorizado: Cobrador y en caja.
- Debe quedar por escrito el número de recibos entregados al cobrador, especificando al momento de liquidar número de recibos anulados y entregados.
- La custodia de los talonarios de recibos estará a cargo del departamento de contabilidad.
- Todo cobro deberá ser respaldado por medio de recibo de caja y boleta de depósito bancario con sello de la máquina registradora del banco al momento de realizar la liquidación respectiva.
- El cobrador deberá entregar el recibo de caja si recibe el efectivo o cheque de lo contrario no entregar el documento.
- Queda prohibido que el encargado de cuentas por cobrar, cajero o cobrador realice tratos de conveniencia con el cliente. Todo convenio realizado con el cliente deberá ser informado a quien corresponda.
- Los procesos para la cobranza efectiva deberán ser monitoreadas en el campo por el encargado de cuentas por cobrar.
- El encargado de cuentas por cobrar identificará el estado de cuenta del banco que depósitos no se ha identificado a que cliente pertenecen y elaborar reporte.
- El cobrador entregara los cheques recibidos o efectivo, de lo contrario se le descontará el 100% al final del mes.
- No recibir cheques posfechados.

- Los recibos anulados deberán adjuntarse el original y copias.
- Pagos realizados por cuenta del cliente en bancos del sistema a nombre de El Vidrio Reluciente S.A., deberá presentar la boleta original como constancia de efectuado el depósito.
- Si el cheque es rechazado se estará cobrando Q100.00, los cuales se cargarán al saldo del cliente.
- Lo cobrado diariamente debe ser depositado a más tardar un día después de la recepción.
- No se anularán transacciones con tarjeta de crédito si el cliente no esta presente.

8. Sanciones

Se realizará por parte del jefe inmediato superior una llamada de atención por escrito o puede estar sujeto a despido directo por el incumplimiento a cualquier punto de la política establecida.

POLÍTICA INTERNA DE EMISIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO

HISTÓRICO

Fecha de aprobación	Código	Motivo	Difusión
31/07/2012	VR-04	Nueva	A todos los departamentos relacionados

Elaborado por: Secretaria		Firma:
Aprobado por: Gerente de ventas		Firma:
Aprobado por: Gerente general		Firma:

1. Objetivo

Optimizar el uso y la aplicación de notas de crédito

2. Alcance

Establecer formatos para solicitud y de notas de crédito. Establecer firmas autorizadas para la autorización. Establecer formato de registro para los departamentos solicitantes.

3. Documentos relacionados

- 3.1 Solicitud de nota de crédito
- 3.2 Nota de crédito

4. Definiciones

4.1 Solicitud de nota de crédito

Documento por medio del cual se solicita a contabilidad la emisión de una nota de crédito, donde se anota cuales son las razones de la misma.

4.2 Nota de crédito

Es el documento en el cual el comerciante envía a su cliente, con el objeto de comunicar la acreditación en su cuenta una determinada cantidad, por el motivo expresado en la misma.

5. Responsabilidad

5.1 Gerente de general

- Velara porque se cumpla esta política.

5.2 Gerente de ventas

- Será el responsable por el cumplimiento de esta política.
- Autoriza las notas de crédito.

5.3 Contador general

- Elabora las notas de crédito
- Traslada las notas de crédito al encargado de cuentas por cobrar

5.4 Encargado de cuentas por cobrar

- Registra las notas de crédito en el auxiliar de cartera.

5.5 Ejecutivos de ventas

- Elabora la solicitud de nota de crédito y la documenta.
- Entrega la nota de crédito al cliente.

6. Políticas

- Llenar el formato de solicitud de emisión de nota de crédito.
- El departamento de contabilidad solicitará la autorización de gerencia.
- Si la nota de crédito es aprobada se le trasladará al vendedor para que se la entregue al cliente y las copias se trasladan al departamento de contabilidad, las cuales deben estar firmada y sellada de recibido.
- Las razones para emitir una nota de crédito deberá ser por devolución, anulación o descuento.
- Las notas de crédito se emitirán únicamente por las facturas emitidas dentro del mes actual o dos meses anteriores.
- Deberá anularse una factura dentro de los dos días de su emisión de lo contrario se deberá solicitar una nota de crédito.
- Las notas de crédito emitidas deberán estar debidamente autorizadas por las personas que correspondan.
- Las notas de crédito anuladas deberán ser archivadas con la original, copia y duplicado.
- Evaluar la razón de la emisión de notas de crédito e investigar si no son anuladas por negligencia del personal.
- Las notas de crédito deben reportarse en el libro de ventas.
- Guardar las notas de crédito en un lugar seguro y que tenga acceso únicamente el encargado.
- Utilizar el formato de devolución de dinero cuando aplique.

7. Sanciones

Se realizará por parte del jefe inmediato superior una llamada de atención por escrito o puede estar sujeto a despido directo por el incumplimiento a cualquier punto de la política establecida.

A continuación se proponen dos formatos que pueden ser de utilidad para la empresa y esto permitirá documentar cada transacción realizada.

EL VIDRIO RELUCIENTE S.A.			
DEVOLUCIÓN DE EFECTIVO			
			No. de Devolución
Fecha			
Emitir cheque a			
Documento Adjunto			
Contacto	Vence	Sección	
Departamento	Documento		
FAVOR EMITIR EL CHEQUE NO NEGOCIABLE			
Cantidad	Descripción	P. Unitario	Total
	FACTURA: MONTO FAC: RECIBO: BOLETA: ***** Última Línea *****		
Quetzales		Total	
solicitado por: Elaborado por: Revisado por: Autorizado por:			

El vidrio Reluciente S.A.												
LIQUIDACIÓN DE COBROS RECUPERADOS POR EL COBRADOR												
ENCARGADO DE SUCURSAL:												
COBRADOR:												
								MORA				
No.	CLIENTE	No. DE RECIBO	FECHA DEL RECIBO	No. DEPÓSITO	FECHA DEPÓSITO	BANCO	MONTO	AL DIA	30	60	90	+90
1							Q -					
2							Q -					
3							Q -					
4							Q -					
5							Q -					
6							Q -					
7							Q -					
8							Q -					
9							Q -					
10							Q -					
11							Q -					
12							Q -					
13							Q -					
14							Q -					
15							Q -					
16							Q -					
17							Q -					
18							Q -					
19							Q -					
20							Q -					
21							Q -					
22							Q -					
23							Q -					
24							Q -					
25							Q -					
TOTAL COBRADO EN LA SEMANA							Q -					
ENTREGADO:				RECIBIDO (CTA. CORRIENTE):								
				FECHA:								

4.2 Viabilidad de la propuesta

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la investigación, la propuesta en el presente proyecto será estudiada por la gerencia, el punto importante es la forma de otorgar crédito, ya que actualmente la empresa presta este servicio pero no hay documentación de respaldo por si el cliente dejara de cancelar.

La empresa cuenta con un software de cuentas por cobrar actualmente esta siendo revisado debido que la antigüedad de saldos la esta generando con error. Para el presente año la empresa supuestamente va a cambiar de sistema contable.

4.2.1 Humano

Se propone la contratación de un asistente de cuentas por cobrar, para que lleve el control de las facturas pendientes de cobro y contraseñas de cobro. Y adecuado seguimiento a la antigüedad de saldos.

4.2.2 Físico

Mantener las facturas originales y recibos de caja en un archivo con clave.

4.2.3 Financiero

El único gasto incurrido será la contratación del asistente de cuentas por cobrar, el cual se contratará por un sueldo de Q 2,290.00 mensuales incluye la bonificación.

CONCLUSIONES

1. Con respecto al planteamiento del problema “existen deficiencias significativas en las operaciones y procesos realizados en el área de cuentas por cobrar”, lo que origina problemas de cobrabilidad, documentación y una adecuada segregación de funciones.
2. Los objetivos y políticas se transmiten verbalmente y no están plasmados en forma escrita, adicionando que solo existen algunas políticas.
3. Carecen de procedimientos establecidos en los procesos, ya que las personas únicamente son ubicadas en su puesto pero no reciben capacitación.
4. La cuenta por cobrar representa el 30% del total del activo por lo tanto las deficiencias de control interno existentes puede ocasionar falta de liquidez para la empresa.
5. La empresa no cuenta con documentos suficientes y competentes para realizar reclamos cuando el saldo por cobrar a clientes se convierta de dudosa recuperación.

RECOMENDACIONES

1. Implementar la propuesta presentada en Capítulo 4. Y minimizar las deficiencias encontradas.
2. Dar a conocer a todo el personal de la empresa las atribuciones, autoridad y responsabilidad que le compete, de acuerdo al puesto de trabajo que ocupa.
3. Utilizar para la inducción del personal los procedimientos y políticas propuestas en el presente trabajo, para evitar que el personal por falta de conocimiento no aplique ciertos pasos a seguir.
4. Aplicar las recomendaciones dadas en el informe de hallazgos para evitar que la cuenta por cobrar se conviertan en cuentas de dudosa recuperación.
5. Emitir facturas cambiarias ya que este es un documento considerado como título de crédito, siempre y cuando este firmado de recibido.

REFERENCIAS

1. Código de Trabajo. Decreto 1441 del Congreso de la República.
 2. Decreto No.2-70, del Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio.
 3. Decreto No. 6-91, del Congreso de la República de Guatemala. Código Tributario.
 4. Decreto No. 26-92, del Congreso de la República de Guatemala y sus Reformas. Ley del Impuesto Sobre la Renta.
 5. Decreto No. 27-92, del Congreso de la República de Guatemala y sus Reformas. Ley del Impuesto Al Valor Agregado.
 6. Decreto No. 73-2008, del Congreso de La República de Guatemala, Ley del Impuesto de Solidaridad.
 7. Defliese, Jaenicke, Sullivan, Gnospelius. Auditoría Montgomery (1996). México: Editorial Limusa, S.A. Segunda edición.
 8. Federación Internacional de Contadores. Normas Internacionales de Auditoría y Control de calidad (2009), México. Décima Edición.
 9. International Accounting standars Comité. Normas Internacionales de Información financiera (2000), México
 10. Universidad Panamericana de Guatemala (2009). Manual de estilo para trabajos académicos.
 11. Universidad Panamericana de Guatemala (2009). Guía para la realización de la práctica empresarial dirigida.
 12. whittington Pany., Principios de Auditoría (2005), México: Editorial Mcgraw-Hill/Interamericana. Décima Cuarta Edición.
- Internet:
13. www.elvagon.com
 14. www.monografias.com

Cronograma

A continuación se detalla el cronograma del desarrollo de las actividades realizadas en el desarrollo de la Práctica Empresarial Dirigida.

Descripción de actividades	2012																																											
	Ene				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2				
1 Curso Práctica Empresarial Dirigida	■																																											
2 Contacto inicial con la empresa					■	■																																						
3 Análisis Preliminar y Planeación del estudio																																												
4 Elaboración de Instrumentación																																												
5 Recopilación de la Información																																												
6 Análisis																																												
7 Elaboración del Diagnóstico																																												
8 Identificar los Posibles Riesgos e Identificarlos																																												
9 Presentación de Propuesta																																												
10 Recolección y análisis de material bibliográfico																																												
11 Preparación del borrador de Anteproyecto																																												
12 Reuniones estudiantes-tutor																																												
13 Revisión del avance del Informe por tutor																																												
14 Elaboración de correcciones sugeridas por el tutor																																												
15 Entrega del informe final de práctica																																												
16 Entrega del Informe a Revisor																																												
17 Entrega de Informe revisores a Decano																																												
18 Inicio de Exámenes Privado																																												
19 Inicio de Graduaciones																																												

ANEXOS

ANEXO 1

El Vidrio Reluciente S.A.
Narrativa de Procedimientos
Cuentas por cobrar

PT: B-5 -1/2

Hecho por: AX
Fecha: 04/06/2012

Departamento de ventas

Clientes que visitan la tienda

El cliente viene a las instalaciones de la empresa y solicita a la vendedora lo que quiere, ella debe ingresar la información (tipo de producto, medidas, color) al sistema para generar una proforma. Si el cliente esta de acuerdo, entonces se le da la opción para generar la factura ya sea al contado o al crédito. Sin embargo en ocasiones se envían facturas duplicadas y no son anuladas oportunamente. **O-1**

También se le indica al cliente la fecha de entrega y que debe dejar el 75% cuando es al crédito, sin embargo se encontró que se emiten facturas y el cliente no ha dejado el anticipo solicitado. **O-2**

Después de autorizar la emisión de la factura se prepara la orden de trabajo que es la que el cliente firma que esta de acuerdo. Si es con diseño se hace una orden de grabado (samblast) si es vidrio templado se hace un plano donde se especificar las medidas, el tipo de herraje y se le envía al cliente para firmar. Hay ocasiones que la vendedora anota información diferente en la orden de producción con la proforma emitida. **O-3**

Seguidamente se manda la orden de trabajo al departamento de producción y se le adjunta planos, orden de grabado, plantillas. De lo anterior se le informa también al gerente de producción de la tienda que este la vendedora, para llevar un control del trabajo a realizar.

Clientes que llaman por teléfono

Hay clientes que llaman por teléfono, a las vendedoras de igual forma deben ingresar la información a la proforma y enviársela por mail para su autorización, seguidamente antes de dar la orden de emisión de factura, el cliente debe depositar en el lugar que se encuentre. El cliente llama a la vendedora y le avisa que realizo el depósito y le proporciona el número de boleta, seguidamente se le solicita a la persona encargada de ver bancos para que verifique si existe el depósito.

ANEXO 1

El Vidrio Reluciente S.A.
Narrativa de procedimientos
Cuentas por cobrar

PT: B-5 -2/2

Hecho por: AX
Fecha: 04/06/2012

Departamento de ventas

Cuando la vendedora le indican que evidentemente el depósito si esta registrado en el banco ya puede enviar la factura, sin embargo hay ocasiones que no ha recibido la autorización y ella envía el documento. **O-4**

En otras ocasiones la persona que esta autorizada en revisar los cheques en el sistema del banco, se equivoca y autoriza depósitos que días después son rechazados o que a la misma vendedora le autoriza dos veces el mismo deposito. **O-5**

Igual forma debe elaborar la orden de trabajo y enviarla al departamento de producción y avisarle al gerente.

La vendedora debe dar seguimiento a las órdenes de trabajo para entregarlo en el tiempo establecido pero en ocasiones el cliente ya esta en la tienda y el trabajo no fue realizado. **O-6**

Otras actividades

Tiene a su cargo avisarle al mensajero que vaya a recoger contraseñas con las facturas originales, cuando este regresa se las entrega a ella. Pero hay vendedoras que se les olvida enviar a cobrar la contraseña. **O-7**. También solicitan las notas de crédito según formato establecido.

ANEXO 2

El Vidrio Reluciente S.A.
Narrativa de Procedimientos
Cuentas por cobrar

PT: B-6 -1/2

Hecho por: AX
Fecha: 04/06/2012

Cajeros

Después que el cliente ha solicitado su producto ya sea al crédito o al contado con la vendedora se traslada a caja. La cajera en el sistema digita el NIT o nombre del cliente y aparece en pantalla el formato de la factura, seguidamente coloca la factura física que debe coincidir con el documento mencionado anteriormente y envía a impresión. Sin embargo en ocasiones hay varias facturas físicas que el número impreso en la parte de arriba no coincide con número del documento. **O-8**

El cliente puede efectuar su pago al contado, cheque (al dorso del cheque debe estar firmado por la vendedora), tarjeta de crédito o boleta electrónica (autorizada por la persona encargada de bancos de la empresa), seguidamente el cajero emite inmediatamente el recibo de caja. Si la venta es al contado se entrega la factura original y recibo de caja. Hay varios depósitos electrónicos que no están autorizados por quien corresponde y carece de información como el número de cuenta bancaria, nombre de la institución bancaria. **O-9**

De lo contrario únicamente se da fotocopia de la factura con su recibo. En ocasiones el cliente ya no recibe la factura por la fecha y argumenta que no le proporcionaron copia oportunamente. **O-10** Toda venta al crédito el cajero recibe el 75% del total de la factura para iniciar el trabajo solicitado.

El cajero lleva archivada las facturas originales y cuando el cliente termina de cancelar porque el proyecto ya finalizó, sé le hace entrega de estas. **O-18**

Otra función de la cajera es que la vendedora le indica a que clientes les debe hacer recibo de caja y estos documentos se los trasladan al mensajero para que vaya a recoger el cobro de estos. **O-11**

También el encargado de cuentas por cobrar solicita las facturas originales para que el mensajero vaya a recoger las contraseñas de pago.

ANEXO 2

El Vidrio Reluciente S.A.

Narrativa de Cuentas por Cobrar

Cuentas por cobrar

PT: B-6 -2/2

Hecho por: AX

Fecha: 04/06/2012

Cajeros

Luego estas contraseñas son entregadas a la vendedora para que ellas las custodien y que cuando llegue el tiempo de cobro le avisen a la cajera para que emita el recibo y que ella le indique al mensajero que debe visitar al cliente para realizar el cobro.

La cajera lleva en un cuaderno los recibos de caja y facturas que les entrega al mensajero y conforme este se liquida al final del día los documentos.

La cajera prepara el efectivo que va a depositar y es el mensajero quien se encarga de ir al banco a realizar dicho depósito, este le firma en cuaderno donde se hace constar la fecha que se está recibiendo y la cantidad del efectivo y también cuando trae la boleta de regreso. Sin embargo se observó que no todos los depósitos se registran. **O-12**

Los cheques recibidos antes de depositarlos los registra en un reporte de cheques para llevar un control sobre los mismos. De los fondos de caja también cambia efectivo por cheques por cajas chicas, cheques personales y cheques por sueldos, de las cuales no queda evidencia quien lo autorizo. **O-13**

Al final del día, la cajera debe de elaborar su liquidación de caja que debe cuadrar con el reporte de ventas, este debe entregarlo en forma diaria a contabilidad, sin embargo se atrasa porque emite recibos que no le han entregado boletas electrónicas las vendedoras o que el mensajero llevo el recibo y lo dejo con el cliente y este no les cancelo oportunamente. En algunas ocasiones entregan el producto y no le cobran al cliente **O-14**

La cajera le indica al encargado de cuentas por cobrar que facturas o recibos debe anular pero se encontró que anulan el documento y esto no cuenta con el juego completo. (Original, duplicado contabilidad, triplicado archivo y cuadruplicada bodega). **O-15**

ANEXO 3

El Vidrio Reluciente S.A.
Narrativa de Procedimientos
Cuentas por cobrar

PT: B-7 -1/2

Hecho por: AX
Fecha: 04/06/2012

Encargado de Cuentas por cobrar

En lo que se refiere a la cuenta por cobrar clientes se generan periódicamente reportes de antigüedad de saldos donde se refleja el estatus de cada cliente que tiene crédito y se trabaja principalmente con los créditos vencidos los cuales se le da en seguimiento juntamente con el vendedor para gestionar el cobro, se investiga si ocurrió algo por lo cual el cliente no pagó o no quiere pagar, el procedimiento a seguir es bloquear en el sistema la cuenta para que ya no le facturen.

Sin embargo se observó que el reporte de antigüedad generado en el sistema tiene error en los días de cobro ya que se encontraron clientes que debieron estar ubicados en otras casillas de antigüedad. **O-16**

También se encarga de anular o corregir facturas en el sistemas, las causas pueden ser por error de impresión, el cliente ya no se va a llevar el producto o error de la vendedora. Para aplicar este proceso se debe adjuntar cuatro copias de la factura y su boleta de anulación,

Recibe del departamento de contabilidad las notas de crédito para que se encargue de entérgalas a las vendedoras. También un resumen de las notas de crédito emitidas durante el mes y las opera en el sistema de ingresos. Recibe de las vendedoras las notas de créditos firmada se recibe y las envía a contabilidad.

La persona encargada por cobrar, elabora en forma diaria el detalle de lo facturado para hacer las proyecciones de ventas, así como hacer un análisis comparativo por monto y productos que tienen mayor.

ANEXO 3

El Vidrio Reluciente S.A.
Narrativa de procedimientos
Cuentas por cobrar

PT: B-7 -2/2

Hecho por: AX
Fecha: 04/06/2012

Encargado de Cuentas por cobrar

Otras actividades

Se le envía un reporte de las ventas realizadas durante el mes al encargado del departamento de Recursos Humanos para realizar los cálculos de pago de comisiones. Se encontró que en ocasiones pagan comisiones duplicadas por refacturaciones realizadas. **O-17**

Además se supervisa permanentemente a las tres cajas existentes, se les da apoyo cuando lo requieren, se le da seguimiento a cualquier eventualidad que pueda surgir, los cajeros deben reportar cualquier anomalía, así como las solicitudes de anulación de facturas que sean necesarias.

Envía los reportes de ventas al final del mes al departamento de contabilidad.

ANEXO 4

El Vidrio Reluciente S.A.
Narrativa de Procedimientos
Cuentas por cobrar

PT: B-8

Hecho por: AX
Fecha: 04/06/2012

Gerente de Ventas

Este puesto es primera vez que existe en la empresa, y sus funciones a realizar son:

1. Realizar la planeación del departamento alineada a la planeación estratégica de la empresa.
2. Definir los objetivos del departamento, alineados a los objetivos estratégicos definidos por la dirección de la empresa.
3. Definir los procesos, políticas, normas y procedimientos del departamento.
4. Realizar pronósticos de ventas.
5. Definir la estructura organizacional que permita ejecutar los procesos y lograr los objetivos del departamento.
6. Definición de puestos y funciones del departamento.
7. Diseño del plan de carrera para ventas.
8. Selección de personal nuevo según los perfiles definidos.
9. Definir y ejecutar el plan de formación del personal.
10. Definir y ejecutar el plan de motivación y recompensas del personal.
11. Seguimiento, apoyo y retroalimentación a la fuerza de ventas.
12. Apoyo en el cumplimiento de metas.
13. Apoyo en gestión de relaciones y resolución de conflictos con clientes.
14. Medición, análisis y mejora continua en procesos, políticas, normas, procedimientos, perfiles de puestos y otros.

Nos informa que a las personas que solicitan crédito se les da por un plazo de 30 días por esa razón no solicitan documentación de respaldo. Y que los dueños de la compañía son los que de acuerdo a su experiencia y conocimiento del cliente, aumentan el crédito de este. Sin embargo al revisarse la antigüedad de saldos, hay algunas que sobrepasan los 30 días. **OC-19**

ANEXO 5

El Vidrio Reluciente S.A.
Narrativa de Procedimientos
Cuentas por cobrar

PT: B-9 -1/2

Hecho por: AX
Fecha: 04/06/2012

Departamento de Contabilidad

El contador general de la empresa es la persona quien opera el registro contable y genera los estados financieros de la empresa. Entre las funciones a realizar, es efectuar arqueo de efectivo por concepto de ingresos a la cajera. Recibir las liquidaciones diarias por concepto de ventas y al final del mes se encarga de centralizar las copias de las facturas y recibos de caja.

Las liquidaciones diarias de ingresos tienen adjunto las boletas de depósitos, constancias de exención de IVA y reporte de ventas generado por el sistema por lo que el contador debe revisar que cuadre lo teórico con los documentos físicos y reporte.

Los depósitos son ingresados al sistema contable de acuerdo al banco que corresponde y seguidamente se coteja con el estado de cuenta emitido por el banco. Algunos depósitos los realizan directamente el cliente y otros son realizados por el cajero, por los últimos mencionados anteriormente se verifica la fecha del deposito, sin embargo hay varios que se realizan hasta diez días después. **O-20**

En el caso de distribuidor que esta en un departamento de Guatemala en ocasiones solo manda en el reporte de liquidación el número de boleta, estos también se verifican con el estado de cuenta del banco.

El que esta ubicado en el Naranjo, es un camión de valores que recoge el efectivo y deja un marchamo de evidencia de lo recibido, esto también se verifica en el estado de cuenta, el proceso revisión es realizado por otra persona que esta ubicado en esas instalaciones, sin embargo se encontró que hay varios depósitos correspondientes al mes anterior que no han sido registrados en el sistema y cotejados con el estado de cuenta del banco. **O-21**

El contador indica que no se realiza conciliación mensual para cuadrar con la persona encargada de llevar la antigüedad de saldos. **O-22**

ANEXO 5

El Vidrio Reluciente S.A.
Narrativa de Procedimientos
Cuentas por cobrar

PT: B-9-2/2

Hecho por: AX
Fecha: 04/06/2012

Departamento de Contabilidad

Se solicita a la persona encargada de cuentas por cobrar el reporte de ventas y cada cajero debe enviar los primeros días de cada mes las copias de las facturas y recibos de caja.

Con la documentación recibida el contador verifica factura por factura con el reporte recibido, para ver si hay facturas físicas anuladas que no estén en el sistema. Las ventas efectuadas bajo el régimen Decreto 29-89 se coteja con las constancias de insumo.

Se prepara un resumen de las ventas donde se detalla las ventas de cada distribuidor, notas de crédito, ventas bajo el régimen Decreto 29-89, exportación y facturas anuladas físicas no registradas en el sistema.

Con la información anterior es utilizada para preparar la declaración del Impuesto al Valor Agregado IVA y debe informarle al auditor para revisarlo antes de trasladarlo al gerente general de la empresa.

También se encarga de elaborar las notas de crédito, las cuales son solicitadas por cada vendedor, pero en ocasiones este solamente la solicita pero no se la entrega al cliente, porque el error fue del mismo vendedor. **O-23**