

UNIVERSIDAD PANAMERICA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



Evaluación administrativa y contable en el proceso de facturación de los servicios aduanales de la Agencia Aduanera Gama

(Tesis de Licenciatura)

Silvia Margarita Corado Barrera

Guatemala, Septiembre 2016

**Evaluación administrativa y contable en el proceso de facturación de los
servicios aduanales de la Agencia Aduanera Gama**

(Tesis de Licenciatura)

Silvia Margarita Corado Barrera

Lic. Julio Cantoral, **(Asesor)**

Licda. Maria Antonieta Garcia de Alfaro, **(Revisor)**

Guatemala, Septiembre 2016

Autoridades De Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades Facultad de Ciencias Económicas

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Coordinadora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.ACCA.CPA.A02-PS.069.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 29 DE JULIO DE 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Julio Cantoral

Revisor: Licenciada Antonieta de Alfaro

Carrera: Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico de
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Evaluación administrativa y contable en el proceso de facturación de los servicios aduanales de la agencia aduanera gama"

Presentada por: Silvia Margarita Corado Barrera

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

En el grado de: Licenciada.



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

LIC. JULIO ANTONIO CANTORAL LÓPEZ
Contador Público y Auditor

7ª. Avenida 5-10 zona 4, Centro Financiero, Torre II, Nivel 13, Oficina 1- Teléfonos (502) 5704-6026
Fax: (502) 6631-8364 01010 Guatemala C. A.
jeantoralcpa@yahoo.com

7 de noviembre de 2015

Licenciada
Lucrecia Cardoza
Universidad Panamericana
Facultada de Ciencias Económicas

Estimada licenciada Cardoza:

En relación al trabajo de tutoría de tesis del tema “Evaluación Administrativa y Contable en el Proceso de Facturación de los Servicios Aduanales de la Agencia Aduanera Gama”, realizado por Silvia Margarita Corado Barrera, carné No. 201501578, estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor, he procedido a la tutoría del mismo observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el Informe Final cumple con los requisitos para ser sometido al Examen por Competencias Profesionales – ECP-.

Atentamente,



Lic. Julio Antonio Cantoral López
Colegiado 1690

JACL/cngm

cc. file

Guatemala 05 de Diciembre de 2015

Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Señor Decano:

Por este medio informo que la alumna Silvia Margarita Corado Barrera, identificada con carné 201501578, de la Facultad de Ciencias Económicas, elaboró su Tesis: **“Evaluación administrativa y contable en el proceso de facturación de los servicios aduanales de la Agencia Aduanera Gama”** para optar al grado académico de Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría.

Posterior a la revisión de la Tesis, y al haber constatado que cumple con los requerimientos técnicos de estilo, establecidos por la Universidad Panamericana, me permito notificar que la misma ha sido aprobada.

Sin otro particular, se suscribe deferentemente,


Lcda. Antonieta de Alfaro
Revisora de Estilo

Dedicatoria

- A Dios:** Ser Supremo que me ha permitido la vida, me ha dado la fortaleza y sabiduría para enfrentar cada reto y ha hecho que sea una mejor persona día con día para aprender a valorar a mi familia y amigos.
- A mis padres:** Gonzalo y Maria Luisa por sus sabios consejos y enseñanzas que me han inculcado durante la vida y son el pilar de mi vida.
- A mis hermanas:** Ligia y Vivian por estar en los buenos y malos momentos y siempre las llevo en mi corazón.
- A mi sobrino:** Jorge Alexander porque a sus cuatro años me ha enseñado a conocer el verdadero amor y ser un ejemplo para él.
- A mis amigos:** Por ser ese tesoro invaluable que Dios a puesto en mi camino.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1. Marco Contextual	1
1.1 Antecedente	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Pregunta de Investigación	2
1.4 Justificación del problema	3
1.5 Objetivos de la Investigación	3
1.6 Alcances y límites de la investigación	4
Capítulo 2. Marco Conceptual	5
2.1 Empresa de Servicios	5
2.2 Agente Aduanero	5
2.3 Cliente	8
2.4 Factura	8
2.5 Crédito	8
2.6 Cuentas por cobrar	9
2.7 Cuentas incobrables	9
2.8 Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92	9
2.9 Ley de Actualización Tributaria Decreto 4-2012	10
2.10 Control Interno	13
2.11 Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES	17
2.12 Presentación de Estados Financieros conforme a las Normas Internacionales de Contabilidad	19

2.13 Presentación de Estados Financieros conforme a la Normas Internacionales de Contabilidad (NIC's)	20
Capítulo 3. Marco Metodológico	23
3.1 Tipo de Investigación	23
3.2 Sujetos de la investigación	23
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	24
3.4 Diseño de la investigación	24
Capítulo 4. Resultados de la investigación	26
4.1 Muestro de recopilación de datos	26
4.2 Presentación de resultados	26
4.3 Análisis de resultados	31
4.4 Conclusiones	42
Capítulo 5. Propuesta de solución a la problemática	43
5.1 Introducción	43
5.2 Justificación	43
5.3 Objetivos de la propuesta	44
5.4 Desarrollo de la propuesta	44
5.5 Programa de implementación	56
5.6 Presupuesto de la propuesta	57
Referencias bibliográficas	58
Anexos	59

Lista de cuadros

1. Motivo de rechazo facturas	27
2. Total de documentos emitidos	28
3. Notas de Crédito por Servicio	30
4. Notas de Crédito en valores por motivo de rechazo	30
5. Cálculo del ISR	33
6. Estado de Resultados	34
7. Balance General	35
8. Integración de Cuentas por Cobrar al 31 de junio 2015	36

Resumen

El presente informe se basa en los datos recopilados en la Agencia Aduanera Gama, empresa donde se realizó la Práctica Empresarial Dirigida que tiene como objetivo evidenciar un problema institucional y diseñar una propuesta de solución al mismo. El primer paso fue la elaboración de un diagnóstico integral, seguido de un anteproyecto de investigación-acción.

El hallazgo más significativo se evidenció en el Departamento de Facturación siendo su mayor problema la deficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar generada por el tiempo que toma resolver cada caso de las facturas rechazadas. En consecuencia, aumenta el porcentaje de morosidad de la cartera de clientes. Además, se constató que no existe una revisión previa de los documentos que se emiten, que permita la emisión correcta de las facturas por lo que el rechazo de los clientes representa un porcentaje que afecta el área financiera de la empresa.

Por lo antes descrito este informe contiene una Guía de Procedimientos para el Departamento de Facturación, así como una Herramienta para mejorar el control interno, ambas propuestas tienen el fin de corregir las irregularidades detectadas, así como disminuir el impacto económico financiero que estas representan para la empresa.

Introducción

La investigación se llevó a cabo en la Agencia Aduanera Gama que es una empresa dedicada a la prestación de servicios aduaneros y de logística. El estudio se delimitó al Departamento de Facturación ya que se detectaron deficiencias en el control de sus actividades correspondientes al primer semestre de 2015.

Durante la investigación se realizó la revisión de los procesos y se obtuvo la recopilación de datos a través de la observación y análisis de documentos proporcionados por el personal relacionado con el tema objeto de estudio. Además, se desarrollaron entrevistas y cuestionarios que tenían como objetivo confirmar el diagnóstico, determinar las causas y sistematizar procesos que respondieran a las necesidades, intereses y problemas de la empresa.

El documento se estructura en cinco capítulos: El Capítulo 1 presenta los antecedentes de la empresa, el planteamiento y justificación del problema, los objetivos alcances y límites de la investigación. El Capítulo 2 describe la teoría que avala a la propuesta. El Capítulo 3 describe la metodología aplicada en el proceso de investigación, presenta los sujetos e instrumentos que facilitaron la recopilación de la información y el diseño utilizado para el trabajo teórico y de campo. El Capítulo 4 está integrado por los resultados y el análisis de la información recopilada. Y el Capítulo 5 abarca la propuesta de solución a la problemática y la viabilidad del proyecto para que pueda ser puesto en marcha con el propósito de minimizar el impacto financiero.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1. Antecedentes

Agencia Aduanera Gama es una compañía constituida, desde 2006, en Guatemala. Su actividad principal es ejecutar procedimientos y consultoría en el ramo de aduanas, seguido de logística en aduanas, transporte, carga, mensajería y otros relacionados con el comercio internacional.

1.1.1 Visión y Misión

Su visión es ser una empresa que satisfaga las necesidades de servicio en logística internacional, aduanas, transporte considerándose como una empresa amiga y aliada.

Su misión es brindar un servicio logístico-aduanero eficaz y eficiente que cumpla las altas exigencias de los importadores y exportadores en la región, posicionar la imagen de la Agencia Gama como la mejor opción para las empresas, industrias y comercios que requieren un servicio de logística internacional.

1.1.2 Información comercial

Sus clientes fuertes son Operadora de Tiendas, S.A, DCI. S.A., y Multitubo S.A. Su ubicación es la ciudad de Guatemala, lo cual le permite atender a sus clientes en un tiempo aceptable. El personal está capacitado en el ramo aduanero para tener las soluciones efectivas y personalizadas para brindar un excelente servicio a los clientes.

1.1.3 Diagnóstico integral

El diagnóstico integral ejecutado permitió evaluar las áreas y procesos de la empresa para determinar las áreas de oportunidad de mejora; se detectaron deficiencias significativas de control en el Departamento de Facturación por diferentes causas: devolución de facturas por duplicidad de cobro, datos incorrectos en nombre y Número de Identificación Tributaria -NIT-, facturas sin documentación de soporte para el cobro, entre otros. Los problemas enunciados ocasionan que la empresa no tenga al día en la recuperación de cuentas por cobrar debido al tiempo que toma resolver cada caso de las facturas rechazadas. Esta situación expone a la empresa a contingencias fiscales por la emisión y anulación de facturas sin mayor control y a registros contables poco fiables.

1.2 Planteamiento del problema

Se realizó la evaluación de los procedimientos utilizados para el registro contable y el proceso administrativo en el Departamento de Facturación de la Agencia Aduanera Gama y se observó que carece de procedimientos que ayuden a mejorar la eficiencia de la facturación a los clientes. Además, existe disgregación de funciones, toda vez que una sola persona recopila la información de soporte, la verifica y emite las facturas. Se constató que el encargado del departamento no revisa el trabajo efectuado por lo tanto existe mayor posibilidades de error en cada procedimiento.

Además, se detectó que la emisión de facturas se hace sin la documentación de soporte correspondiente, incluso algunas se registran con datos incorrectos. Incluso se observó duplicidad de cobro.

Las deficiencias detectadas afectan a la recuperación de las cuentas por cobrar debido al tiempo que requiere resolver los inconvenientes con los clientes, lo que da como resultado la morosidad de la cartera. Esta situación afecta la política crediticia de la empresa. El Departamento de Facturación se caracteriza por la alta rotación del personal y por nuevas contrataciones de personal que carece de experiencia y conocimiento del soporte que requiere cada cliente.

1.3 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los procedimientos de facturación que permiten fortalecer los procesos y controles internos del Departamento de Facturación y así evitar las pérdidas financieras significativas para la Agencia Aduanera Gama?

1.4 Justificación del problema

La implementación de la propuesta minimizará la cantidad de documentos rechazados por consignación incorrecta de datos, evitará la duplicidad de cobros, y facilitará el control de las cuentas por cobrar y de los ingresos. Estos beneficios repercutirán en el adecuado registro y control de las obligaciones tributarias y financieras. En general, la empresa fortalecerá no solo al Departamento de Facturación, sino también sus recursos financieros.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

Implementar en el Departamento de Facturación de la Agencia Aduanera Gama los procedimientos de facturación necesarios para fortalecer el proceso y evitar pérdidas financieras para la empresa.

1.5.2 Objetivos Específicos

- a. Suministrar a la empresa una herramienta que le permita medir, controlar, evaluar y establecer la solución a los diferentes casos de facturas rechazadas por los clientes
- b. Proporcionar al Departamento de Facturación los procedimientos adecuados para el debido soporte documental de las facturas.
- c. Evitar altos índices de morosidad en las cuentas por cobrar lo cual repercute en el ingreso del efectivo a la empresa.

- d. Establecer la razonabilidad del saldo de la cuenta por cobrar, reportada por la entidad, en su Balance General al 30 de junio de 2015.
- e. Establecer si el registro contable de las cuentas por cobrar está conforme a Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas – NIIF para PYMES.

1.6 Alcances y límites

1.6.1 Alcances

Debido al tamaño de sus operaciones de servicios aduanales la investigación se delimitó al área financiera, en el Departamento de Facturación.

Se obtuvo la colaboración del personal que está asignado al Departamento de Facturación, quienes facilitaron el acceso a la información. Se tuvo a la vista los procedimientos y la documentación financiera y administrativa. Así mismo, se contó con la información de las cuentas por cobrar, la cual permitió no solo la verificación de la antigüedad de saldos e índices de morosidad, sino también, a determinar el impacto de la problemática encontrada.

1.6.2 Límites

La Gerencia no autorizó a la gerencia revelar el nombre verdadero de la empresa, por lo que en este documento se le denominará Agente Aduanero Gama.

El Gerente Financiero proporcionó información financiera al 30 de junio de 2015 cuyos montos fueron modificados para salvaguardar la información contable real de la empresa. Cabe mencionar que no se obtuvo acceso a la totalidad de los registros contables.

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1 Empresa de servicios

Las empresas de servicios “Son aquellas que brindan servicios a la comunidad para satisfacer sus necesidades y pueden tener o no fines lucrativos. Las empresas de servicios se pueden clasificar en servicios públicos, servicios privados, de transporte, de finanzas y seguros, entre otras.” (Vásquez, 1978:61).

Las empresas de servicios integran el sector terciario de las economías y es uno de los que más demanda y crecimiento ha tenido en los últimos años. Tienen por función brindar un beneficio que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades. El producto que ofrecen es de carácter intangible.

2.2 Agente aduanero

El agente aduanero es el auxiliar autorizado para actuar en nombre de terceros en los trámites, regímenes y operaciones aduaneras, en su carácter de persona natural, con las condiciones y requisitos establecidos en la legislación guatemalteca. La autorización para operar como agente aduanero es personal e intransferible, solo podrá hacerse representar por sus asistentes autorizados por el Servicio Aduanero. La intervención del agente aduanero o sus asistentes en los trámites, regímenes y operaciones aduaneras, será regulada por la ley correspondiente.

2.2.1 Aduana

Los servicios administrativos responsables de la aplicación de la legislación aduanera y de la percepción de los tributos a la importación y a la exportación y que también están encargados de

la aplicación de otras leyes y reglamentos relativos, entre otros, a la importación, al tránsito y a la exportación de mercancías.

2.2.2 Declaración de mercancías

El acto efectuado en la forma prescrita por el Servicio Aduanero, mediante el cual los interesados expresan libre y voluntariamente el régimen al cual se someten las mercancías y se aceptan las obligaciones que este impone.

2.2.3 Arancel

El Arancel Centroamericano de Importación, que figura como Anexo A del Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano, es el instrumento que contiene la nomenclatura para la clasificación oficial de las mercancías que sean susceptibles de ser importadas al territorio de los Estados Parte, así como los derechos arancelarios a la importación y las normas que regulan la ejecución de sus disposiciones. El Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) constituye la clasificación oficial de las mercancías de importación y exportación a nivel centroamericano.

2.2.4 Arancel integrado

El Arancel Integrado comprende al Arancel Centroamericano de Importación y demás regulaciones no arancelarias aplicables en el intercambio de mercancías entre los Estados Parte y terceros países, incluidos aquellos con los que se hayan suscrito o se suscriban acuerdos o tratados comerciales internacionales, bilaterales o multilaterales.

2.2.5 Valor en aduana

El valor en aduana constituye la base imponible para la aplicación de los Derechos Arancelarios a la Importación (DAI), de las mercancías importadas o internadas al territorio aduanero de los Estados Parte. Dicho valor será determinado de conformidad con las disposiciones del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994, artículo VII, y las del capítulo correspondiente al Reglamento. El valor en aduana será aplicable a las mercancías importadas o internadas estén o no afectas al pago de tributos.

2.2.6 Regímenes aduaneros

Se entenderá por Regímenes Aduaneros, las diferentes destinaciones a que puedan someterse las mercancías que se encuentran bajo control aduanero, de acuerdo con los términos de la declaración presentada ante la autoridad aduanera.

2.2.7 Clasificación de los regímenes

Las mercancías pueden destinarse a los siguientes regímenes aduaneros:

- a. Definitivos: Importación y exportación definitiva y sus modalidades.
- b. Temporales o Suspensivos: Tránsito aduanero; Importación Temporal con reexportación en el mismo estado; admisión temporal para perfeccionamiento activo; Depósito de Aduanas o Depósito Aduanero; exportación temporal con reimportación en el mismo estado; y exportación temporal para perfeccionamiento pasivo.
- c. Liberatorios: Zonas Francas; reimportación y reexportación. Sin perjuicio de los regímenes antes citados, podrán establecerse otros regímenes aduaneros que cada país estime convenientes para su desarrollo económico.

2.3 Cliente

El cliente se define como la persona que utiliza los servicios de un profesional, una empresa o que compra en forma habitual en un comercio, para efecto de la presente investigación, se refiere a las personas jurídicas o individuales que reciben la prestación de un servicio aduanal.

2.4 Factura

De acuerdo a la Real Academia Española, una factura es una relación de los objetos o artículos comprendidos en una venta, remesa u otra operación de comercio. Es una cuenta detallada de cada una de estas operaciones, con expresión de número, peso o medida, calidad y valor o precio.

El Código de Comercio de Guatemala legisla dentro de su contenido aspectos relevantes para la facturación. El artículo 591 define la factura cambiaria como el título de crédito que en la compraventa de mercaderías el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o la parte insoluta de la compra-venta.

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

2.5 Crédito

El término crédito se remonta al latín *creditum* que significa cosa confiada, por lo tanto, esta noción se vincula con tener confianza. Crédito es una cantidad de dinero que se presta a una persona, empresa o entidad, puede ser en efectivo o por un servicio prestado.

En algunos sectores económicos es habitual el cobro al contado, por lo general la mayoría de empresas, con independencia del sector en el que operen, deben conceder a sus clientes un plazo para pagar sus consumos. Esta práctica origina una dependencia en materia de cobros y pagos ya

que de ello depende la disponibilidad o carencia de liquidez para hacer frente a sus obligaciones. Como en cualquier otra área de la empresa, la gestión del crédito debe seguir políticas y normas de conducta homogéneas.

2.6 Cuentas por cobrar

Estas son las cuentas que adeudan terceras personas a la empresa, son cuentas derivadas a las operaciones de la empresa. Existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa, sino se derivan de diversas transacciones tales como los préstamos y anticipos a los empleados. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propiamente de la empresa son sumas que adeudan a los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. (Meza, 2007:62).

2.7 Cuentas incobrables

Normalmente las empresas venden a crédito a 30 o 60 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar, de modo que se produce un incobrable, el cual varía de acuerdo con las políticas que se tengan en el departamento de créditos y cobros y en el departamento de ventas de la empresa. Se denominan incobrables porque no se pudieron cobrar a pesar de realizar todas las gestiones necesarias. (Meza, 2007).

2.8 Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92

La Ley del Impuesto al Valor Agregado, en el artículo 11 explica que la base imponible de las ventas será el precio de la operación, menos los descuentos concedidos de acuerdo con las prácticas comerciales. Debe adicionarse a dicho precio, aun cuando se facturen o contabilicen en forma separada los siguientes rubros:

- a. Los reajustes y recargos financieros.

- b. El valor de los envases, embalajes y de los depósitos constituidos por los compradores para garantizar su devolución. Cuando dichos depósitos sean devueltos, el contribuyente rebajará de su débito fiscal del período en que se materialice dicha devolución el impuesto correspondiente a la suma devuelta. El comprador deberá rebajar de su crédito fiscal la misma cantidad.
- c. Cualquier otra suma cargada por los contribuyentes a sus adquirentes, que figure en las facturas.

El artículo 12 declara que la base imponible en la prestación de servicios será el precio de los mismos menos los descuentos concedidos de acuerdo con las prácticas comerciales. Debe adicionarse a dicho precio, aun cuando se facturen o contabilicen en forma separada, los siguientes rubros:

- a. Los reajustes y recargos financieros.
- b. El valor de los bienes que se utilicen para la prestación del servicio.
- c. Cualquier otra suma cargada por los contribuyentes a sus adquirentes, que figuren en las facturas, salvo contribuciones o aportaciones establecidas por leyes específicas.

2.9 Ley de Actualización Tributaria Decreto 4-2012,

Esta ley incluye reformas a la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92. De ahí que en el artículo 8, reforma al artículo 18, el cual queda así:

«Documentación del crédito fiscal. Se reconocerá crédito fiscal cuando se cumpla con los requisitos siguientes:

- a) Que se encuentre respaldado por las facturas, facturas especiales, notas de débito o crédito impresas por las imprentas o los contribuyentes que auto-impriman los documentos y que se encuentren inscritas en el Registro Fiscal de Imprentas, conforme se establece en la ley, asimismo aquellos recibos de pago cuando se trate de importaciones o en las escrituras públicas, conforme lo que dispone el artículo 57 de esta Ley, facturas electrónicas, notas

de débito y crédito electrónicas, siempre y cuando las mismas hubieren sido emitidas a través de un Generador de Facturas Electrónicas (GFACE) que esté debidamente autorizado por la Administración Tributaria.

- b) Que dichos documentos se emitan a nombre del contribuyente y que contengan su Número de Identificación Tributaria.
- c) Que el documento indique en forma detallada el concepto, unidades y valores de la compra de los bienes, y cuando se trate de servicios, debe especificarse concretamente la clase de servicio recibido y el monto de la remuneración u honorario.
- d) Que se encuentren registrados en el libro de compras a que se refiere el artículo 37 de esta Ley.
- e) Que el saldo del crédito fiscal se encuentre registrado en los libros de contabilidad como una cuenta por cobrar a favor del contribuyente. Para tener derecho al reconocimiento del crédito fiscal, el contribuyente debe cumplir además con los requisitos indicados en los artículos 16, 17 y 20 de esta Ley.»

Para el caso de las notas de débito o de crédito, según corresponda, emitidas de forma electrónica a través de un Generador de Facturas Electrónicas (GFACE) autorizado por la SAT, deberán emitirse y entregarse, la original al adquirente de bienes o servicios y la copia electrónica respectiva quedará en poder del emisor."

El artículo 9, reforma al artículo 29, el cual queda así:

«Documentos obligatorios. Los contribuyentes afectos al impuesto de esta Ley están obligados a emitir con caracteres legibles y permanentes, o por medio electrónico, para entregar al adquirente, y, a su vez, es obligación del adquirente exigir y retirar los siguientes documentos:

- a) Facturas por las ventas, permutas, arrendamientos, retiros, destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltante de inventario y por los servicios que presten los contribuyentes afectos, incluso respecto de las operaciones exentas o con personas exentas;

- b) Facturas de pequeño contribuyente, para el caso de los contribuyentes afiliados al Régimen de Pequeño Contribuyente establecido en esta Ley;
- c) Notas de débito, para aumentos del precio o recargos sobre operaciones ya facturadas;
- d) Notas de crédito, para devoluciones, anulaciones o descuentos sobre operaciones ya facturadas;
- e) Otros documentos que, en casos concretos y debidamente justificados, autorice la Administración Tributaria para facilitar a los contribuyentes el adecuado cumplimiento en tiempo de sus obligaciones tributarias derivadas de la presente Ley.

La Administración Tributaria está facultada para autorizar, a solicitud del contribuyente, el uso de facturas emitidas en cintas, por máquinas registradoras, en forma electrónica u otros medios, conforme lo que establece esta Ley, siempre que por la naturaleza de las actividades que realice se justifique plenamente. El reglamento desarrollará los requisitos y condiciones.»

El artículo 10, reforma al artículo 32, el cual queda así:

«Impuesto en los documentos. En las facturas, notas de débito, notas de crédito y facturas especiales, el impuesto siempre debe estar incluido en el precio, excepto en los casos de exenciones objetivas de venta de bienes y prestación de servicios que por disposición de la ley no se deba cargar el Impuesto al Valor Agregado.

En los casos de compra y adquisición de insumos de producción local a que se refiere el Decreto Número 29-89 del Congreso de la República, debe emitirse la factura indicando que es una venta no afecta al Impuesto al Valor Agregado.»

El artículo 41, reforma al artículo 85 el cual queda así:

«Infracciones sancionadas con el cierre temporal. Se aplicará la sanción de cierre temporal de empresas, establecimientos o negocios, cuando se incurra en la comisión de cualquiera de las infracciones siguientes:

1. No emitir o no entregar facturas, notas de débito, notas de crédito o documentos exigidos por las leyes tributarias específicas, en la forma y plazo establecidos en las mismas.
2. Emitir facturas, notas de débito, notas de crédito u otros documentos exigidos por las leyes tributarias específicas, que no estén previamente autorizados por la Administración Tributaria.
3. Utilizar máquinas registradoras, cajas registradoras u otros sistemas no autorizados por la Administración Tributaria, para emitir facturas u otros documentos.
4. No haber autorizado los libros contables u otros registros obligatorios establecidos en el Código de Comercio y las leyes tributarias específicas.

2.10 Control interno

Control interno “Es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables” (párrafo 42, NIA 315).

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera, proveer la eficiencia operativa y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

2.10.1 Objetivos del control interno

El control interno busca la protección de los activos de la empresa; la obtención de la información financiera veraz, confiable y oportuna; la promoción de la eficiencia en las

operaciones del negocio y que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

El control interno se diseña, implementa y mantiene con el fin de responder a los riesgos que amenazan la consecución de cualquiera de los objetivos de la entidad, referidos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de sus operaciones y al cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

2.10.2 Aspectos a considerar en el control interno

Los aspectos a considerar son: organización, dirección, coordinación, segregación de funciones, asignación de responsabilidades, procedimientos, planeación y sistematización, registros y formas, informes, personal, entrenamiento, eficiencia, moralidad, retribución.

2.10.3 Componentes del control interno

El control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma de cómo la administración maneja el negocio. Están integrados a los procesos administrativos y pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura de control interno se requiere de los componentes siguientes:

a) El entorno de control

El entorno de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son determinantes sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

b) Evaluación de riesgos

El control interno ha sido pensado para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. La vulnerabilidad del sistema se evalúa a través de la investigación, análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes a manera de identificar los puntos débiles, y enfocar los riesgos tanto a nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad.

Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Los objetivos de control deben ser específicos, adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

c) Actividades de control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, a partir de la elaboración de un mapa de riesgos. De conocer los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones.
- La confiabilidad de la información financiera.
- El cumplimiento de leyes y reglamentos.

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros. Los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera y estos al cumplimiento normativo. A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo / correctivos.
- Manuales / automatizados o informáticos.
- Gerenciales o directivos.

d) Información y comunicación

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas. No obstante, resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que en un contexto de cambios constantes evolucionan rápido. Deben adaptarse y distinguirse entre indicadores de alerta y reportes cotidianos, en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas financieros a otros integrados con las operaciones.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entender en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

e) Supervisión y monitoreo

La dirección es la encargada de velar por la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Toda organización tiene áreas donde las actividades de control están en desarrollo y necesitan ser reforzadas o reemplazadas debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que al variar las circunstancias generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funcione de forma adecuada, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

2.10.4 Deficiencias del control interno

El control interno, por eficaz que sea, sólo puede proporcionar a la entidad una seguridad razonable del cumplimiento de sus objetivos de información financiera. La probabilidad de que se cumplan se ve afectada por las limitaciones inherentes al control interno. Estas incluyen el hecho de que los juicios humanos a la hora de tomar decisiones pueden ser erróneos y que el control interno puede dejar de funcionar debido al error humano.

Las deficiencias del control interno pueden darse cuando:

- a. Un control es diseñado, implementado u operado de tal forma que no es capaz de prevenir o detectar y corregir errores en forma oportuna.
- b. Un control necesario para prevenir o detectar y corregir errores en forma oportuna, ha fallado.

2.11 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para PYMES

Las principales características cualitativas de los estados financieros definidas en las Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas empresas son:

a. Comprensibilidad

La información proporcionada en los estados financieros debe presentarse de modo que sea comprensible para los usuarios que tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y empresariales y de la contabilidad, así como voluntad para estudiar la información con diligencia razonable. Sin embargo, la necesidad de comprensibilidad no permite omitir información relevante por el mero hecho de que ésta pueda ser demasiado difícil de comprender para determinados usuarios.

b. Relevancia

La información proporcionada en los estados financieros debe ser relevante para las necesidades de toma de decisiones de los usuarios. La información tiene la cualidad de relevancia cuando puede ejercer influencia sobre las decisiones económicas de quienes la utilizan, ayudándoles a

evaluar sucesos pasados, presentes o futuros, o bien a confirmar o corregir evaluaciones realizadas con anterioridad.

c. Materialidad o importancia relativa

La información es material y por ello es relevante, si su omisión o su presentación errónea pueden influir en las decisiones económicas que los usuarios tomen a partir de los estados financieros. La materialidad (importancia relativa) depende de la cuantía de la partida o del error juzgados en las circunstancias particulares de la omisión o de la presentación errónea. Sin embargo, no es adecuado cometer, o dejar sin corregir, desviaciones no significativas de la NIIF para las PYMES, con el fin de conseguir una presentación particular de la situación financiera, del rendimiento financiero o de los flujos de efectivo de una entidad.

d. Fiabilidad

La información proporcionada en los estados financieros debe ser fiable. La información es fiable cuando está libre de error significativo y sesgo, y representa fielmente lo que pretende representar o puede esperarse razonablemente que represente. Los estados financieros no están libres de sesgo (es decir, no son neutrales) si, debido a la selección o presentación de la información, pretenden influir en la toma de una decisión o en la formación de un juicio, para conseguir un resultado o desenlace predeterminado.

e. Comparabilidad

Los usuarios deben ser capaces de comparar los estados financieros de una entidad a lo largo del tiempo, para identificar las tendencias de su situación financiera y su rendimiento financiero. Los usuarios también deben ser capaces de comparar los estados financieros de entidades diferentes, para evaluar su situación financiera, rendimiento y flujos de efectivo relativos. Por tanto, la medida y presentación de los efectos financieros de transacciones similares y otros sucesos y condiciones deben ser llevadas a cabo de una forma uniforme por toda la entidad, a través del tiempo para esa entidad y también de una forma uniforme entre entidades. Además, los usuarios deben estar informados de las políticas contables empleadas en la preparación de los estados financieros, de cualquier cambio en dichas políticas y de los efectos de estos cambios.

2.12 Presentación de Estados Financieros (NIIF para PYMES)

Los estados financieros presentarán razonablemente, la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad. La presentación razonable requiere la representación fiel de los efectos de las transacciones, otros sucesos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos. Se supone que la aplicación de la NIIF para las PYMES, con información adicional a revelar cuando sea necesario, dará lugar a estados financieros que logren una presentación razonable de la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de las PYMES.

Un conjunto completo de estados financieros de una entidad incluirá todos los siguientes:

- a. Un estado de situación financiera a la fecha sobre la que se informa.
- b. Una u otra de las siguientes informaciones:
 - Un solo estado del resultado integral para el periodo sobre el que se informa que muestre todas las partidas de ingresos y gastos reconocidas durante el periodo, incluyendo las partidas reconocidas al determinar el resultado (que es un subtotal en el estado del resultado integral) y las partidas de otro resultado integral, o
 - Un estado de resultados separado y un estado del resultado integral separado. Si una entidad elige presentar tanto un estado de resultados como un estado del resultado integral, el estado del resultado integral comienza con el resultado y, a continuación, muestra las partidas de otro resultado integral.
 - Un estado de cambios en el patrimonio del periodo sobre el que se informa.
 - Un estado de flujos de efectivo del periodo sobre el que se informa.
 - Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.
- c. Para la identificación de los estados financieros una entidad mostrará la siguiente información en lugar destacado, y la repetirá cuando sea necesario para que sea comprensible:
 - El nombre de la entidad que informa y cualquier cambio en su nombre desde el final del periodo precedente.

- Si los estados financieros pertenecen a la entidad individual o a un grupo de entidades.
- La fecha del final del periodo sobre el que se informa y el periodo cubierto por los estados financieros.
- La moneda de presentación, tal como se define en la Conversión de Moneda Extranjera, Sección 30.
- El grado de redondeo, si lo hay, practicado al presentar los importes de los estados financieros.

2.13 Presentación de Estados Financieros conforme a la Normas Internacionales de Contabilidad (NIC's)

La Norma Internacional de Contabilidad 1 establece los requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido. Los estados financieros con propósito de información general son aquellos que pretenden cubrir las necesidades de los usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación y rendimiento financiero de una entidad. El objetivo es suministrar información acerca de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios para tomar sus decisiones económicas. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

- a. Activos.
- b. Pasivos.
- c. Patrimonio.
- d. Ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas.
- e. Aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- f. Flujos de efectivo.”

La Norma Internacional de Contabilidad 8 define como políticas contables los principios, bases, acuerdos reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.

En ausencia de una NIIF que sea aplicable específicamente a una transacción o a otros hechos o condiciones, la gerencia deberá usar su juicio en el desarrollo y aplicación de una política contable, a fin de suministrar información que sea relevante para las necesidades de toma de decisiones económicas de los usuarios; y fiable, en el sentido de que los estados financieros:

- Presenten de forma fidedigna la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad;
- Reflejen la esencia económica de las transacciones, otros eventos y condiciones, y no simplemente su forma legal;
- Sean neutrales, es decir, libres de prejuicios o sesgos;
- Sean prudentes; y
- Estén completos en todos sus extremos significativos.

La Norma Internacional de Contabilidad 18 enuncia que cuando el resultado de una transacción, que suponga la prestación de servicios, pueda ser estimado con fiabilidad, los ingresos de actividades ordinarias asociados con la operación deben reconocerse, considerando el grado de terminación de la prestación final del periodo sobre el que se informa. El resultado de una transacción puede ser estimado con fiabilidad cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- a. El importe de los ingresos de actividades ordinarias pueda medirse con fiabilidad.
- b. Sea probable que la entidad reciba los beneficios económicos asociados con la transacción.
- c. El grado de realización de la transacción, al final del periodo sobre el que se informa, pueda ser medido con fiabilidad.
- d. Los costos ya incurridos en la prestación, así como los que quedan por incurrir hasta completarla, puedan ser medidos con fiabilidad.

- e. Una entidad será, por lo general, capaz de hacer estimaciones fiables después de que ha acordado, con las otras partes de la operación, los siguientes extremos:
- Los derechos exigibles por cada uno de los implicados, acerca del servicio que las partes han de suministrar o recibir,
 - La contrapartida del intercambio,
 - La forma y plazos de pago.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue la descriptiva ya que comprende el registro, análisis e interpretación de las condiciones existentes, y en llegar a conocer las situaciones y acciones predominantes a detalle de las actividades, procesos y personas. Implica algún tipo de comparación que puede ayudar a descubrir las relaciones de causa-efecto presentes entre las variables de la problemática para encontrar una propuesta definida.

Se utilizaron técnicas de investigación para recopilar la información acerca de los procesos de la entidad, tales como la observación, cuestionarios y entrevistas. La información obtenida fue analizada para llegar a las conclusiones de los hallazgos así como para la redacción de las recomendaciones a las deficiencias detectadas.

3.2 Sujetos de la investigación

Considerando su involucramiento en los distintos procesos relacionados con la facturación y su registro contable y fiscal, los sujetos de la investigación fueron:

- a. Encargado de Facturación.
- b. Auxiliar de Facturación.
- c. Gerente Financiero.
- d. Contador General.
- e. Auditor Interno.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

3.3.1 Entrevista

Esta herramienta permitió obtener información directa de las personas involucradas en el proceso quienes fueron el supervisor, los auxiliares del Departamento de Facturación y Gerente General de la empresa.

3.3.2 Observación

La observación permitió registrar los hechos durante su ejecución, evaluar los procesos en el sitio mismo donde se generan; constatar el funcionamiento y condiciones del proceso de facturación de servicios aduaneros y del control interno que llevan para el procesamiento de información en el Departamento de Facturación.

3.3.3 Cuestionario

Este instrumento se diseñó con una serie de preguntas encaminadas a obtener información con concreta. Se utilizó para profundizar en los procesos y fue aplicado al supervisor y auxiliares del Departamento de Facturación.

3.4 Diseño de la investigación

Se utilizó el método científico apoyado en la indagación, observación, análisis y verificación del trabajo de campo, tal y como se describe a continuación:

3.4.1 Técnicas

- a. Indagación: se obtuvo información directamente de las personas del área de facturación.
- b. Observación: se observaron los procesos desde que se reciben los documentos de soporte para facturación hasta su emisión, recepción y cobro al cliente.

- c. Inspección: se diseñaron pruebas para verificar la existencia real de la documentación correspondiente, con el objetivo de obtener evidencia suficiente y competente.
- d. Cuestionarios: se aplicaron para obtener información de utilidad y para reconocer los procesos que realizan los colaboradores de la empresa.

Capítulo 4

Resultados de la Investigación

La investigación se efectuó en la Agencia Aduanera Gama con el fin de precisar áreas de oportunidad de mejora. Posterior a la evaluación realizada en el Departamento de Facturación pudo determinarse que la empresa carece de procedimientos adecuados y de controles internos eficaces para prevenir las causas por las cuales los clientes rechazan las facturas de cobro de los servicios. Dicho problema es relevante para la rentabilidad financiera, por lo que se decidió implementar una propuesta de solución, misma que se presenta en este capítulo.

4.1 Muestreo de recopilación de datos

Los resultados que en este capítulo se enuncian son producto de entrevistas, visitas e información documental proporcionada por el personal del Departamento de Facturación, el cual está conformado por el encargado y dos facturadores.

El encargado del Departamento de Facturación proporcionó información acerca del procedimiento que utilizan para la facturación de los servicios que prestan. Cabe mencionar que para dicho proceso, así como para el cobro de servicios de pago a terceros, la empresa maneja archivo electrónico en Excel.

4.2 Presentación de resultados

En el Cuadro 1 se describen las causas que durante el período de evaluación provocaron el rechazo de las facturas por parte de los clientes.

Cuadro 1

Motivo de rechazo de facturas

Motivos de rechazo	Descripción del Motivo	Control Interno
Cambio de Fecha	Anulación de facturas cuando el cliente solicita que el documento sea emitido con fecha del mes siguiente, porque se recibe después de su cierre contable de mes.	Ninguno
Duplicidad de Cobro	Duplicidad de solicitud de requerimiento de operaciones por no llevar información correcta	Ninguno
Soporte Documental	No se adjuntan a las facturas los recibos, comprobantes, declaraciones de soporte de los gastos y los honorarios facturados.	Ninguno
Información incorrecta	El cliente solicita cambio en concepto de facturas, por error en la consignación de datos como la razón social, NIT, dirección y datos generales del cliente, días crédito y/o contado.	Ninguno

Fuente: Elaboración propia.

La agrupación de las causas facilitó que se determinara la frecuencia con la cual se presenta cada una. También pudo establecerse que la ausencia y debilidad de algunos procesos de control interno del Departamento de Facturación, no logran prever, ni reducir la constancia de las devoluciones de documentos. Las repercusiones son varias, sin embargo la empresa se ve más afectada cuando los clientes aprovechan para financiarse por más tiempo el pago de los servicios con respecto al plazo de crédito concedido.

En el Cuadro 2 se presenta la frecuencia de la devolución de facturas durante el período del 1 al 30 de junio 2015. De una muestra total de 245 facturas, fueron rechazadas 163, las que representan el 67% de la facturación del mes.

La causa que más afecta a la empresa es la devolución de facturas por cambio de fecha, con un 31%, esta situación se genera porque los clientes realizan cierres contables de recepción de facturas antes de que finalice el mes, pues algunos son agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado y están obligados a emitir el formulario de retención dentro del mismo mes en que recibe la factura. Otros clientes solicitan el cambio por conveniencia, ya que realizan sus cierres contables días antes de finalizar el mes. Así mismo, se determinó como causa de rechazo la entrega tardía de este documento lo cual provoca que el cliente solicite cambio en la fecha de emisión.

Cuadro 2

Total de documentos emitidos

Motivo de rechazo	Facturas del mes de junio	Porcentaje de facturas
Cambio de fecha	76	31%
Duplicidad de cobro	30	13%
Soporte documental	37	15%
Información incorrecta	20	8%
Facturación correcta	82	33%
Total	245	100%

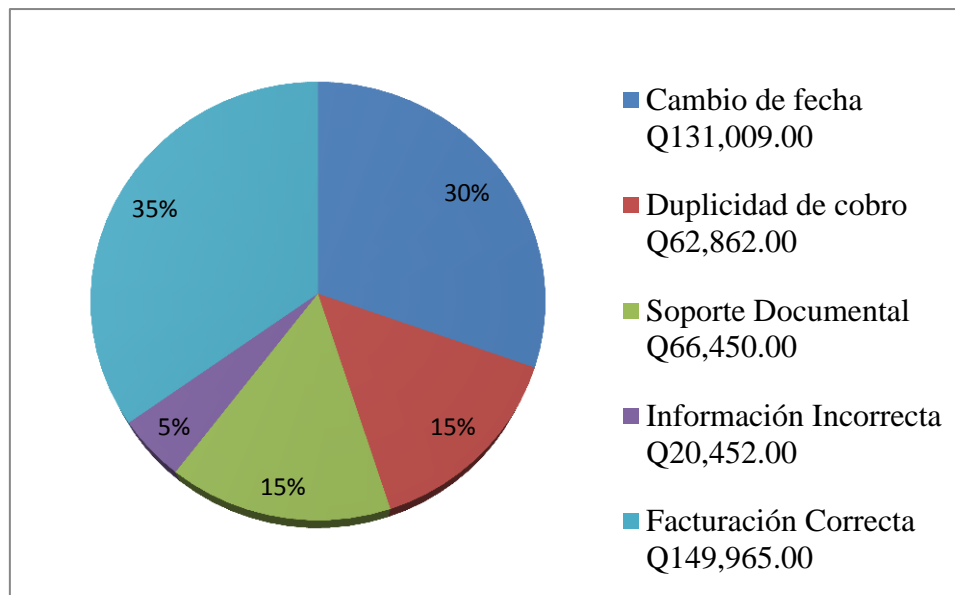
Fuente: Elaboración propia.

El Departamento de Operaciones carece de control en las solicitudes de servicios de los clientes lo que genera duplicidad en un 13% de los documentos. Se observó que el traslado de soporte documental del Departamento de Operaciones al Departamento de Facturación es inconsistente, lo que da lugar a un 15% de los motivos de rechazo de las facturas. Así también un 8% de estos documentos se emite con información incorrecta (datos del cliente y conceptos de facturación entre otros. En general se confirmó que se emitieron 168 notas de crédito para el mes de junio por un valor de Q280,773.00.

En la Gráfica 1 se aprecian las cantidades facturadas, en el mes de junio de 2015, así también puede observarse cuáles fueron los motivos de rechazo y el valor que representan las facturas rechazadas, el cual asciende a Q280,773.00 sobre el total de ingresos correspondientes al período de evaluación. El resultado afecta a los estados financieros porque reduce la utilidad por las rebajas de los documentos devueltos por los clientes y por la cantidad de venta que se dejó de percibir en la empresa.

Gráfica 1

Monto de valores de las facturas rechazadas



Fuente: Elaboración propia.

Según el Cuadro 3 el servicio que más genera notas de crédito corresponde a trámites aduanales. Tal situación evidencia que la problemática no solo afecta al Departamento de Facturación sino a varias áreas de la empresa porque retrasan el pago de las facturas y contribuyen a la falta de liquidez, por el capital que se mantiene en rotación por más tiempo.

Cuadro 3
Notas de crédito por servicio

Servicio	Valor de las notas de crédito	Porcentaje del valor de las notas de crédito	Notas de Crédito Emitidas	Porcentaje de las notas de crédito emitidas
Trámites aduanales	Q 241,350.00	86%	125	77%
Tramites de permisos	Q 16,212.00	6%	8	5%
Fletes	Q 14,645.00	5%	13	8%
Almacenes	Q 8,566.00	3%	17	10%
Total	Q 280,773.00	100%	163	100%

Fuente: Elaboración propia.

El Cuadro 4 evidencia que el principal motivo por el cual se emiten notas de crédito es por el cambio de fecha, lo cual, conforme a la ley, procede la anulación hasta 60 días después de haber emitido la factura, de lo contrario no procede la recuperación del Impuesto al Valor Agregado.

Cuadro 4
Notas de crédito en valores por motivo de rechazo

Motivo de rechazo	Total de notas de crédito	Porcentaje
Cambio de fecha	Q 131,009.00	47%
Duplicidad de cobro	Q 62,862.00	22%
Soporte documental	Q 66,450.00	24%
Información incorrecta	Q 20,452.00	7%
Total	Q 280,773.00	100%

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Análisis de los resultados

4.3.1 Área de auditoría

El control interno garantiza que los colaboradores de la empresa cumplan con eficiencia y eficacia los objetivos planteados para hacer rentable los recursos disponibles.

a. Hallazgo 1

La empresa tiene un saldo significativo por rechazo de facturas generado por cambios de fecha, duplicidad de cobro, soporte documental e información incorrecta. Esta situación representa, en el mes de junio de 2015, un valor de Q280,773.00, y demanda no solo la emisión de notas de crédito sino la anulación de las facturas hasta 60 días después de haberse emitido las mismas, de lo contrario no procede la recuperación del Impuesto al Valor Agregado.

b. Hallazgo 2

Se pudo observar que existe una cantidad importante de facturas rechazadas por los clientes, debido a que se incumplieron los requerimientos acordados. La causa más significativa del problema es el cambio de fecha, 76 casos, de un total de 163 casos de documentos devueltos.

Los posibles fraudes que pudieron cometerse en la empresa, por el Departamento de Facturación, por la causa de devolución de documentos son: provisión de ventas o ventas anticipadas para llegar a una meta para el cobro de comisiones, duplicidad de cobro de un mismo servicio con la finalidad de cumplir los objetivos de ventas.

c. Hallazgo 3

Los controles internos del Departamento de Facturación son indeficientes y no se han tomado las acciones correspondientes para minimizar el impacto. No se cuenta con un procedimiento o un sistema de control que evite la devolución de facturas.

d. Hallazgo 4

Posibles pérdidas económicas en concepto del Impuesto al Valor Agregado Débito en las facturas anuladas. La empresa puede obtener pérdidas significativas por el manejo inadecuado que se da a

las facturas de los clientes, debido al tiempo que se toman para solucionarlo. Durante el período de evaluación se refacturaron documentos con saldos vencidos entre 70 y 90 días periodo que supera el plazo de compensación del débito fiscal con notas de crédito emitidas, según lo estipula la ley del Impuesto al Valor Agregado para acreditar dichos valores.

e. Hallazgo 5

Se pudo verificar que el personal del Departamento de Facturación no recibe inducción ni capacitación adecuadas para desempeñar en forma eficaz y eficiente las actividades que realizan en su área de trabajo.

f. Hallazgo 6

El Departamento de Facturación carece de segregación de funciones y de supervisión a los auxiliares del área. En consecuencia, no se verifica que las facturas cumplan con los parámetros necesarios para la aceptación por parte de los clientes.

4.3.2 Aspecto tributario y fiscal

Se pudo constatar que la entidad está inscrita ante la Superintendencia de Administración Tributaria bajo los siguientes regímenes:

a) Impuesto al Valor Agregado

El pago de este impuesto se efectúa en declaraciones trimestrales (diferencia entre el IVA débito e IVA crédito). Debido a que no se proporcionó información de los libros de compra y ventas de la empresa, ni se obtuvo acceso a las declaraciones de impuestos del semestre de 2015, se hizo una evaluación sobre el IVA débito de las ventas del período evaluado, por lo que las ventas totales de la empresa, durante el mes de junio, fueron de Q430,738.00, y el IVA débito calculado sobre el total de dichas ventas fue de Q46,150.50.

b) Impuesto Sobre la Renta

La empresa pagó trimestralmente y efectuó la liquidación anual del impuesto bajo el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas. En el Cuadro 5 se presenta un resumen de la determinación del impuesto.

Cuadro 5

Cálculo ISR del primer semestre 2015

Descripción	Cantidad
Ganancia del período	Q244,508.00
(+) Gastos no deducibles	<u>Q144,136.00</u>
Renta imponible	Q388,644.00
Tasa	<u>25%</u>
ISR del período	<u><u>Q 97,161.00</u></u>

Fuente: Elaboración propia.

El impuesto determinado fue pagado por la empresa y el mismo, según verificación realizada, fue calculado apropiadamente. No obstante, la ganancia del período semestral está influenciada por las facturas emitidas en enero de 2015, por servicios prestados en 2014 (anulaciones con notas de crédito y refacturaciones), así como por las facturas anuladas del mes de junio de 2015 que fueron refacturadas en julio de 2015, razón por la cual la empresa no presenta su situación financiera real. Además, se observó que la empresa no realizó un análisis fiscal previo a inscribirse a la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- bajo el Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas, toda vez que por ser una empresa de servicios no incurre en mayores costos que pudieran considerarse deducibles para efectos del Impuesto Sobre la Renta.

4.3.3 Aspectos financieros y económicos

Para el análisis de la información financiera la Agencia Aduanera Gama, S.A. proporcionó el Balance General y los Estados de resultados al 31 de junio 2015, los cuales se muestran en los cuadros 6 y 7.

Cuadro 6
Estado de resultados

Agencia Aduanera Gama		
Estado de resultados		
1 de enero al 30 de junio 2015		
(Cifras expresadas en quetzales)		
Ventas		
ingresos de operación		2,132,393.00
Ventas netas		2,132,393.00
Costos		
Costos directos de ventas		951,000.00
Ganancia marginal		1,181,393.00
<u>Gastos de operación</u>		
Gastos de ventas	526,545.00	
Gastos de administración	410,340.00	936,885.00
Ganancia en operación		244,508.00
(+) Otros productos y gastos		144,136.00
Utilidad antes del impuesto		388,644.00
(-) Impuesto Sobre la Renta		97,161.00
(-) Ingresos y gastos no afectos		10,520.00
Utilidad neta		280,963.00
Reserva legal		14,048.00
Utilidad del ejercicio		266,915.00

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 7
Balance General

Agencia Aduanera Gama		
Balance General		
Al 30 de junio 2015		
(Cifras expresadas en quetzales)		
ACTIVO		
<u>Corriente</u>		
Caja y bancos		724,726.00
Cuentas por cobrar		217,417.00
Impuestos por cobrar		2,026.00
Anticipo a proveedores		36,236.00
Total Activo Corriente		980,405.00
<u>No corriente</u>		
Propiedad planta y equipo	882,658.00	
(-)Depreciación acumulada	434,282.00	448,376.00
Total activo no corriente		448,376.00
Total del Activo		1,428,781.00
PASIVO Y PATRIMONIO		
<u>Pasivo corriente</u>		
Cuentas por pagar		250,123.00
Provisión prestaciones laborales		139,478.00
Impuestos por pagar		30,247.00
Total pasivo corriente		419,848.00
<u>Pasivo no corriente</u>		
Préstamo		150,000.00
Total pasivo corriente		150,000.00
<u>Patrimonio</u>		
Capital		372,748.00
Resultados acumulados		205,222.00
Reserva legal		14,048.00
Ganancia del periodo		266,915.00
Total patrimonio		858,933.00
Total pasivo y patrimonio		1,428,781.00

Fuente: Elaboración propia.

4.3.4 Análisis de resultados financieros

A continuación se presenta el análisis de los principales rubros del Balance General al 30 de junio de 2015.

a. Caja y Bancos

Este rubro se integra por cinco cuentas bancarias, todas de depósitos monetarios y constituidos en cinco distintos bancos nacionales. Dichas cuentas se encuentran conciliadas al 30 de junio de 2015 y no presentan partidas en conciliación.

b. Cuentas por Cobrar

Se integra por las facturas emitidas por la prestación de servicios aduaneros y que al 30 de junio de 2015 no habían sido cobradas. Su integración se muestra en el Cuadro 8.

Cuadro 8

Integración de Cuentas por Cobrar al 31 de junio 2015

Antigüedad de saldos	Cantidad	Porcentaje
0 – 30 días	Q 63,344.00	46%
30 – 60 días	Q 40,216.00	30%
60 – 90 días	Q 32,750.00	24%
Total	Q 136,310.00	100%

Fuente: Elaboración propia.

c. Propiedad Planta y Equipo

Este rubro se compone de Q 882,658.00. Cuenta con integración contable que se incluye información como: fecha de compra, No. de factura, proveedor, monto original, porcentaje de depreciación aplicado a cada rubro, depreciación mensual, acumulada y saldo por depreciar. Así mismo cuenta con tarjetas de responsabilidad firmadas por cada empleado responsable del uso y administración de los distintos activos de la empresa. Según comentario de la Gerencia, no se han realizado inventarios físicos de la propiedad, planta y equipo.

d. Cuentas por Pagar

Esta cuenta tiene saldo de Q 204,347.00 con una rotación de pago de tres veces en el año lo cual indica que el pago a los proveedores es trimestral. Esta situación puede llegar a afectar significativamente el flujo de efectivo de la empresa y en cierto momento podría generarle problemas de liquidez para el pago de sus obligaciones, y afectar el crédito para pago.

e. Préstamos bancarios

El préstamo bancario que maneja la entidad se utiliza en un 70% para el financiamiento de gastos de trámites de extraordinarios que realiza por cuenta de sus clientes, como servicio de valor agregado y el 30% para otros gastos. Dicho préstamo está contratado con un banco local a cinco años plazo y el mismo devenga una tasa de interés anual del 15%.

f. Impacto financiero por la devolución y anulación de facturas

Se comprobó que durante el período 2015, la empresa tuvo un impacto financiero por la cantidad de Q 250,690.18 que fueron devueltos por los clientes, lo cual redujo el 12% de la ganancia del período evaluado, y generó la pérdida en la recuperación del IVA débito de Q 30,082.82, lo cual repercutió en el flujo de efectivo que la compañía tiene a su disposición y en la disminución de la ganancia del período.

4.3.5 Índices financieros

A los resultados del análisis económico y financiero efectuado a la Agencia Aduanera Gama, durante el período 2015, se aplicaron las razones financieras. Estas razones proporcionan una serie de índices útiles sobre la liquidez, solvencia, estabilidad y endeudamiento de la empresa.

a. Razón de Solvencia

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\text{Q } 980,405.00}{\text{Q } 574,072.00} = 1.71$$

Para 2015 por cada Q 1.00 de deuda la empresa cuenta con Q 1.71 de respaldo en el activo corriente, equivalente a una disponibilidad de Q 406,333.00, posterior a cubrir sus obligaciones. Por lo tanto se puede asegurar que tiene suficiente solvencia.

b. Capital Neto de Trabajo

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Q } 980,405.00} - \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Q } 574,072.00} = \text{Q}406,333.00$$

Después de cubrir sus obligaciones la empresa cuenta con Q 406,333.00 representados por efectivo u otros activos corrientes, que pueden utilizarse para actividades de inversión. Además, tiene capacidad para desarrollar sus operaciones en el corto plazo.

c. Inversión en activo fijo

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos fijos (NETO)}} = \frac{\text{Q } 954,709.00}{\text{Q } 648,376.00} = 1.47$$

El resultado muestra la porción de aporte de los inversionistas que ha sido utilizada en la adquisición de activos permanentes para el uso de la empresa.

d. Propiedad

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos Totales}} = \frac{\text{Q } 954,709.00}{\text{Q } 1,628,781.00} = 0.59$$

Este índice de propiedad muestra qué parte del activo total es financiado con el capital de los inversionistas, es decir, los activos que son propiedad de los socios al cubrir la empresa todas sus obligaciones. Por cada Q 1.00 del activo los accionistas pueden disponer de Q 0.59, del activo total.

e. Endeudamiento

$$\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}} = \frac{\text{Q } 769,848.00}{\text{Q } 1,678,781.00} = 0.46$$

Para el año en curso la razón de endeudamiento de la entidad es del 46%. Por cada Q1.00 que la empresa tiene en el activo debe Q 0.46, lo que se considera dentro del parámetro estándar del 60% como máximo de financiamiento. Este índice de endeudamiento la empresa tiene la capacidad para cumplir con sus obligaciones.

f. Solidez

$$\frac{\text{Activos Totales}}{\text{Pasivos Totales}} = \frac{\text{Q } 1,678,781.00}{\text{Q } 769,848.00} = 2.18$$

Este índice muestra que la empresa tiene solidez en cuanto al resultado de los activos totales, tiene Q 1.18 adicionales para cumplir sus obligaciones. Sus pasivos totales durante el año están representados por Q954,709.00.

g. Margen de utilidad

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{\text{Q } 505,363.00}{\text{Q } 2,132,393.00} = 0.24$$

Este índice expresa el beneficio que obtuvo la empresa en concepto de ganancia por cada quetzal de venta. La entidad obtuvo una utilidad de Q 0.24 por cada Q1.00 de venta, que equivale a Q505,363.00 en utilidad neta.

h. Tasa de rendimiento

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{\text{Q } 505,363.00}{\text{Q } 954,709.00} = 0.53$$

Este índice muestra la tasa de rendimiento por los recursos invertidos por la entidad. La utilidad por cada quetzal invertido representa una rentabilidad del 53%, es decir, Q. 0.53 por cada quetzal que se invirtió, con una utilidad neta de Q505,363.00. Puede observarse que la rentabilidad financiera es adecuada para la empresa.

i. Utilidad bruta

$$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{\text{Q } 1,480,593.00}{\text{Q } 2,132,393.00} = 0.69$$

El indicador proporciona información de cuanta ganancia bruta obtiene por un Q 1.00 de ventas. Para la entidad el resultado fue de Q 0.69 por cada quetzal vendido, es decir de un total de venta de Q 2,132,393.00 la utilidad bruta fue de un 69%, equivalente a Q 1,480,593.00.

j. Rentabilidad de la inversión

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos totales}} = \frac{\text{Q } 505,363.00}{\text{Q } 1,678,781.00} = 0.30$$

La rentabilidad de la empresa, obtenida durante el período evaluado fue del 30% de utilidad neta correspondiente a Q 505,363.00 de un total de activos de Q 1, 678,781.00. El resultado es óptimo con relación al porcentaje recomendable que requiere sea mayor al 5%.

k. Período promedio de cobranza

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar } *360}{\text{Ventas Anuales}} = \frac{\text{Q } 217,417.00}{\text{Q } 2,132,393.00} = 36.71$$

Este indicador representa el tiempo promedio en que las cuentas por cobrar se recuperan es decir se vuelven efectivo. Durante el período evaluado la empresa recuperó sus cuentas por cobrar en un promedio de 37 días, un plazo mayor con relación a la política de crédito de 30 días que la empresa otorga a los clientes.

1. Período Promedio de Pago

$$\frac{\text{Cuentas por pagar } *360}{\text{Compras Anuales}} = \frac{\text{Q } 204,347.00}{\text{Q } 651,800.00} = 113$$

Este índice representa el tiempo en que se realiza la cancelación de las cuentas por pagar el cual es de 113 días para la empresa objeto de estudio. Este resultado evidencia que el flujo de efectivo está afectado por lo que en determinado momento la empresa podría carecer de disponibilidad del mismo e incurrir en costos por financiamiento para poder cumplir con sus compromisos.

Después de analizar los distintos índices financieros determinados, se concluye que la situación financiera de la empresa Gama es razonable, siendo un negocio en marcha y generador de utilidades.

Conclusiones

1. La empresa no cuenta con un control interno para las cuentas por cobrar. Esta deficiencia repercute en un alto porcentaje de facturas rechazadas por los clientes, ya que no cumplen con los requerimientos demandados.
2. Se identificó que durante el primer semestre de 2015 la causa principal de la devolución de facturas por parte de los clientes fue el cambio de fecha.
3. Se constató que la empresa presenta pérdidas significativas a causa del mal manejo que se le da a las facturas devueltas por los clientes, concretamente por la cantidad de días que se llevan para solucionar el problema y su relación con el vencimiento del plazo para poder recuperar el débito fiscal según lo estipulado por la ley.
4. La guía que se implementó para mejorar el control de los procedimientos permite reducir el impacto financiero que representan los documentos rechazados, así como optimizar el tiempo para registrar los documentos dentro del período contable.

Capítulo 5

Propuesta de Solución a la Problemática

5.1 Introducción

A causa de los problemas encontrados en el Departamento de Facturación se determinó reducir el impacto financiero provocado por las devoluciones de facturas por parte de los clientes y por otras causas que fueron identificadas en el Capítulo 4. El propósito es mejorar el flujo de efectivo de la empresa y evitar asumir las pérdidas, por lo que se propone el Diseño de Procedimiento e Implementación de una Herramienta de Control para el Departamento de Facturación que permita disminuir la cantidad de casos de documentos rechazados.

La propuesta se realiza como un aporte a la gerencia de la Agencia Aduanera Gama, quien tiene la responsabilidad de los controles que se tienen implementados en la empresa. Cabe recordar que para optimizar el control interno los procedimientos requieren, posterior a la evaluación del riesgo, que sean segmentados en cuatro actividades principales: control, información, comunicación y monitoreo, mismas que se describen en el presenta capítulo.

5.2 Justificación

La propuesta busca prevenir posibles fraudes en el área de facturación, considerando la cantidad de facturas que mensualmente son rechazadas por los clientes y que tienen que ser anuladas y posteriormente refacturado el servicio prestado. Se espera que por medio del diseño y aplicación de procesos apropiados se logre detectar toda irregularidad en forma oportuna, y que sea de apoyo para la administración responsable del control interno.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo general

Diseñar una herramienta de control interno de facturación que permita reducir las pérdidas financieras de la Agencia Aduanera Gama.

5.3.2 Objetivos específicos

- a) Proveer al Departamento de Facturación un procedimiento adecuado para la emisión de los cobros de los servicios prestados por la empresa.
- b) Proveer a la empresa una herramienta de control de facturas rechazadas que permita medir, controlar la facturación de servicios y darle una pronta solución a los diferentes casos de facturas rechazadas.
- c) Prevenir que la empresa asuma pérdidas del Impuesto al Valor Agregado por los documentos que los clientes devuelven.

5.4 Desarrollo de la propuesta

5.4.1 Descripción de la propuesta

La propuesta contiene una Guía de procedimientos y una Herramienta de control que exigen un proceso más ordenado y eficiente en cuanto al manejo y recepción de la información. También demanda la responsabilidad de prever los casos de facturas rechazadas y cuando estos se generen exigen su pronta solución para evitar pérdidas significativas a la empresa.

5.4.2 Diseño de procedimientos para el Departamento de Facturación

El control interno que se propone en este capítulo busca que se dejen de emitir facturas fuera de fecha por parte del Departamento de Facturación. En consecuencia, se reducirá en un 90% el problema de devolución de facturas, en beneficio de los ingresos de la empresa.

Se propone que el Auxiliar de Facturación confirme que la solicitud de facturación contenga todos los datos fiscales del cliente. De esta manera se evitará la emisión de documentos con error y se reducirá su devolución por parte de los clientes.

También se sugiere que el Auxiliar de Facturación al momento de recibir la solicitud de facturación confirme que los rubros de cobro coincidan con la cotización aceptada por el cliente, y evitar así, que los documentos tengan tarifas duplicadas o información incorrecta, por ende, se reducirá el motivo de rechazo de parte del cliente.

Dentro de los controles que se propone implementar se encuentra la separación de las funciones del Departamento de Facturación, para que sea el Supervisor de Facturación quien revise toda la facturación emitida por los auxiliares. Esta acción garantiza que se cumpla con los requerimientos de fecha, datos fiscales y cobros facturados, y con la cotización aceptada por los clientes.

5.4.3 Herramienta de control para seguimiento de las facturas rechazadas

La Herramienta propone contrarrestar las facturas rechazadas debido a que el control interno por sí solo no podrá ser tan eficaz, solo puede garantizar la seguridad razonable en el cumplimiento de los procesos y procedimientos. Existe probabilidad de que se cometan errores por las personas involucradas en el proceso.

La herramienta de control pretende darle un efectivo seguimiento a las facturas rechazadas, para que los problemas ocasionados puedan ser solucionados lo más pronto posible y así evitar que la empresa asuma pérdidas por créditos fiscales no recuperados.

Se propone que la herramienta de control sea implementada para el registro y seguimiento adecuado de los documentos rechazados por los clientes. Se efectuará un registro en hoja electrónica de Excel que será alimentada por el supervisor de facturación en forma manual. Cada vez que se reciba una factura devuelta de parte del área de mensajería, en dicho documento

electrónico deberán incluirse los siguientes datos: Nombre del cliente que devuelve, número de documento, fecha de emisión, fecha en que se realiza el rechazo, la cantidad de documentos, causa del rechazo, persona responsable de darle seguimiento a la solución del caso y el tiempo en que se espera obtener una solución (este no debe pasar de tres días) para evitar un impacto negativo para la empresa.

El Supervisor de Facturación tendrá la opción de ingresar a la información de la devolución de facturas, y enviará un correo electrónico a la persona responsable de resolver el inconveniente en un plazo no mayor a 24 horas. Para llevar este registro el Supervisor deberá colocarle “estatus de enviado”; si no ha sido resuelto en el plazo indicado se colocará en “estatus en proceso no activado”; y si llega a 48 horas y no se resuelve el caso de la factura, se colocará en “estatus sin solución” y está obligado a generar un correo electrónico como recordatorio, con copia a la Gerencia, a la persona que tiene el caso para que puedan intervenir en la solución del mismo.

Para evitar gastos de implementación de la propuesta se sugiere realizar el registro de las devoluciones de facturas en una hoja electrónica de Microsoft Excel, ya que si se cotizara algún programa para la herramienta de control, página WEB o sistema automatizado tendría un costo aproximado de Q.90,000.00 el cual representa una inversión significativa que generaría más costo que beneficio para la empresa.

5.4.4 Guía de Procedimiento de Control propuesto para el Departamento de Facturación

Guía de procedimiento de control del Departamento de Facturación
Departamento: Facturación
Área emisora: Departamento de Facturación
Proceso al que pertenece: Facturación

a. Propósito(s) del Procedimiento

Establecer las actividades específicas y de rutina del Departamento de Facturación y así mismo servir de guía de acción para el proceso de facturación de servicios prestados, con el fin de garantizar a la Agencia Aduanera Gama el cumplimiento oportuno y la satisfacción del cliente externo e interno.

b. Alcance

El procedimiento comienza con la entrega de la solicitud de servicios a facturación, sigue con la emisión de la facturación, luego la entrega de los documentos a mensajería y termina con la aceptación de documentos por parte del cliente, al emitir su recibo o contraseña de recepción.

c. Participantes

- Departamento de Facturación.
- Departamento de Operaciones.
- Departamento de Ventas.
- Departamento de Mensajería.
- Departamento de Cobros.

d. Pasos del procedimiento

N°	Responsable	Descripción de la Actividad
Procedimiento de Control del Departamento de Facturación		
A1	Supervisor de Facturación	Cada inicio de mes enviará un correo al Departamento de Ventas para requerir que solicite a cada cliente, la información de la fecha máxima de recepción de facturas del mes correspondiente.
A2	Ejecutivos de Ventas/Operaciones	Deberán consultar con cada uno de los clientes la fecha máxima de Recepción de facturas del mes, debido a su cierre contable e informar al Departamento de Facturación cada una de las fechas máximas de cada cliente.
A3	Supervisor de Facturación	Recibe la información del Departamento de Ventas y la traslada a los auxiliares de facturación.
A4	Auxiliares de Facturación	Recibe la información del Supervisor y verifica que las facturas sean emitidas y cumplan con la fechas de cierre de cada cliente.
A5	Auxiliares de Facturación	Verifican que las solicitudes de emisión de cobros de servicios estén dentro de la fecha del cierre de cada cliente. Confirman si el Departamento de Ventas y Operaciones brindaron la información correcta de cada cliente, para ello revisan los rubros de cobro, y los cotejan con las cotizaciones aceptadas. Si algún documento no cumple con los servicios prestados, se realiza la corrección en la Solicitud de facturación.

5.4.5 Guía de Procedimiento de control del Departamento de Facturación

Guía de Procedimiento de control del Departamento de Facturación
Departamento: Facturación
Área Emisora: Departamento de Facturación
Proceso al que pertenece: Facturación

N°	Responsable	Descripción de la Actividad
A6	Auxiliares de Facturación	Si las cotizaciones son correctas se procede con la facturación. Si no cumple con la fecha de cierre del cliente, se archiva la solicitud para emitirse el primer día hábil del mes siguiente.
A7	Auxiliares de Facturación	Verifica la emisión de cobro de servicios que contengan los datos fiscales correctos (Razón social, dirección fiscal, NIT, concepto de cobro). Si son correctos procede a facturar.
A8	Auxiliares de Facturación	Si la información no coincide con los datos del cliente se regresa la documentación a los Ejecutivos de Ventas. Para solicitar modificaciones se envía al paso A2.
A9	Auxiliares de Facturación	Emite las facturaciones.
A10	Supervisor de Facturación	Revisa la facturación con las solicitudes de servicios, si cumple con la información sigue con su proceso caso contrario regresa al paso A2
A11	Auxiliares de Facturación	Llena el reporte que se genera para la entrega de los documentos a los clientes y entrega a Mensajería.
A12	Mensajería	Lleva los documentos al cliente para su respectivo compromiso de pago según el crédito establecido.
A13	Cliente	Revisa los documentos y si coinciden firma de recibido; si es devuelta emite una nota indicando el motivo del rechazo.
A14	Mensajería	Devuelve al Departamento de Facturación los documentos con su respectiva nota de rechazo.
A15	Supervisor de Facturación	Recibe los documentos y los ingresa en la herramienta de control de facturas rechazadas, implementada en la hoja electrónica de Microsoft Excel.

5.4.6 Guía de procedimiento de control del Departamento de Facturación

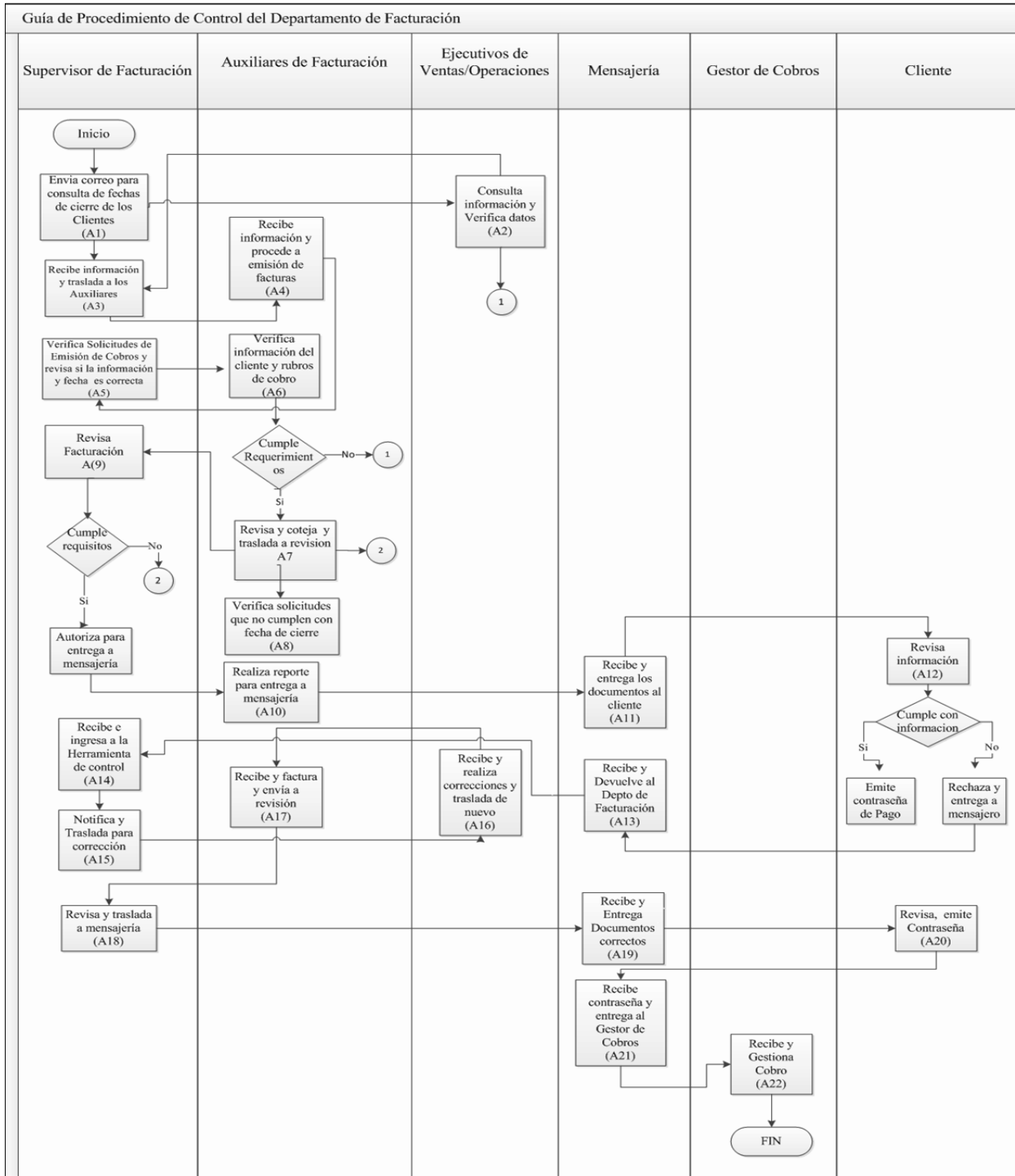
Guía de procedimiento de Control del Departamento de Facturación
Departamento: Facturación
Área Emisora: Departamento de Facturación
Proceso al que pertenece: Facturación

N°	Responsable	Descripción de la actividad
A16	Supervisor de Facturación	Notifica el motivo del rechazo para darle solución al caso, y se asegura de que sea solucionado en el menor tiempo posible. Según el caso lo traslada a los ejecutivos de ventas o bien a los auxiliares.
A17	Ejecutivos de Ventas/Operaciones	Recibe la solicitud del rechazo del cliente y revisa las solicitudes correspondientes para realizar las correcciones.
A18	Auxiliares de Facturación	Reciben de nuevo las solicitudes y realizan los cambios. Traslada las solicitudes para su revisión.
A19	Supervisor de Facturación	Recibe el documento corregido y entrega a Mensajería.
A20	Mensajería	Recoge de nuevo los documentos y los entrega al cliente.
A21	Cliente	Revisa y acepta los documentos y emite la contraseña de pago.
A22	Mensajería	Entrega la contraseña de pago al área de gestión de cobros.
A23	Gestión de Cobros	El Departamento de Facturación gestiona el cobro con el cliente.

a. Responsables de vigilar el cumplimiento

- Gerente General.
- Supervisor de Facturación.
- Supervisor de Operaciones.
- Supervisor de Mensajería.

5.4.7 Flujoograma de la Guía de Procedimiento de Control del Departamento de Facturación



Fuente: Elaboración propia.

5.4.8 Herramienta de control de facturas rechazadas.

La siguiente herramienta servirá para llevar el control de los documentos rechazados y para determinar quién dará solución al caso.

Herramienta de Control de facturas rechazas
Departamento: Facturación
Área Emisora: Departamento de Facturación
Proceso al que pertenece: Facturación

a. Datos

El Departamento de Facturación llevará el registro de las facturas rechazadas para ello será necesario que la persona responsable verifique:

- Nombre del cliente.
- Cantidad de facturas devueltas.
- Fecha de documento.
- Correlativo de los documentos.
- Valor de cada documento rechazado.
- Motivos de rechazo.
- Responsable de solucionar.
- Fecha estimada de solución.
- Estatus.

b. Pasos del procedimiento

N°	Responsable	Descripción de la actividad
Herramienta de control de facturas rechazadas		
A1	Supervisor de Facturación	Recibe la factura rechazada del Departamento de Mensajería.
A2	Supervisor de Facturación	Ingresa la información en el reporte de control de facturas rechazadas (Cuadro 9).
A3	Supervisor de Facturación	Genera un correo electrónico a las personas encargadas de solucionar el caso.
A4	Ejecutivos de Ventas/Operaciones	Reciben el correo electrónico con la notificación de los documentos rechazados y buscan solución del caso.
A5	Supervisor de Facturación	Verifica el cumplimiento del tiempo establecido para la solución de cada caso (24 horas para corregir errores y brindar retroalimentación para emisión de nuevos documentos).
A6	Ejecutivos de Ventas/Operaciones	Envían las correcciones realizadas al Departamento de Facturación.
A7	Supervisor de Facturación	Recibe retroalimentación de la solución del caso y de nuevo envía los documentos a los auxiliares de facturación para la emisión del nuevo documento. Cambia el estatus en el reporte de control de facturas rechazadas. (Anexo 1).
A8	Auxiliares de Facturación	Reciben la información correcta, y elaboran los nuevos documentos.
A9	Auxiliares de Facturación	Entregan documentos a mensajería.
A10	Mensajería	Recibe los documentos correctos y los entrega al cliente.

Cuadro 9
Reporte de Control de Facturas Rechazadas
Agencia Aduanera Gama
Septiembre de 2015

Datos generales						Motivo de rechazo				Seguimiento		
No.	Cliente	No. de Docto	Fecha de Doctos	Fecha de rechazo	Valor del documento	Cambio de fecha	Duplicidad de Cobro	Soporte documental	Información incorrecta	Responsable	Fecha de estimación de solución	Status
1	Cliente A	18784	05-sep	07-sep	Q 1,500.00		X			Doris Perez	08-sep	Enviado
2	Cliente B	18747	02-sep	05-sep	Q 3,500.00			X		Mario Ortiz	07-sep	Enviado
3	Cliente C	18734	02-sep	05-sep	Q 1,750.00			X		Julio Lam	07-sep	Proceso no activado
4	Cliente D	18791	05-sep	07-sep	Q 1,950.00				X	Ramon Hernandez	08-sep	Sin solución
5	Cliente E	18733	02-sep	05-sep	Q 1,750.00				X	Mirna Recinos	06-sep	Proceso no activado
6	Cliente F	18762	05-sep	08-sep	Q 1,750.00		X			Doris Perez	09-sep	Proceso no activado
7	Cliente G	19224	26-sep	29-sep	Q 968.00	X				Mariela Lopez	30-sep	Sin solución
8	Cliente H	19161	12-sep	16-sep	Q 1,500.00		X			Emilio Orellana	17-sep	Proceso no activado
9	Cliente I	19148	11-sep	16-sep	Q 2,600.00			X		Mario Ortiz	17-sep	Enviado
10	Cliente J	19095	04-sep	08-sep	Q 1,800.00				X	Ramon Hernandez	09-sep	Sin solución

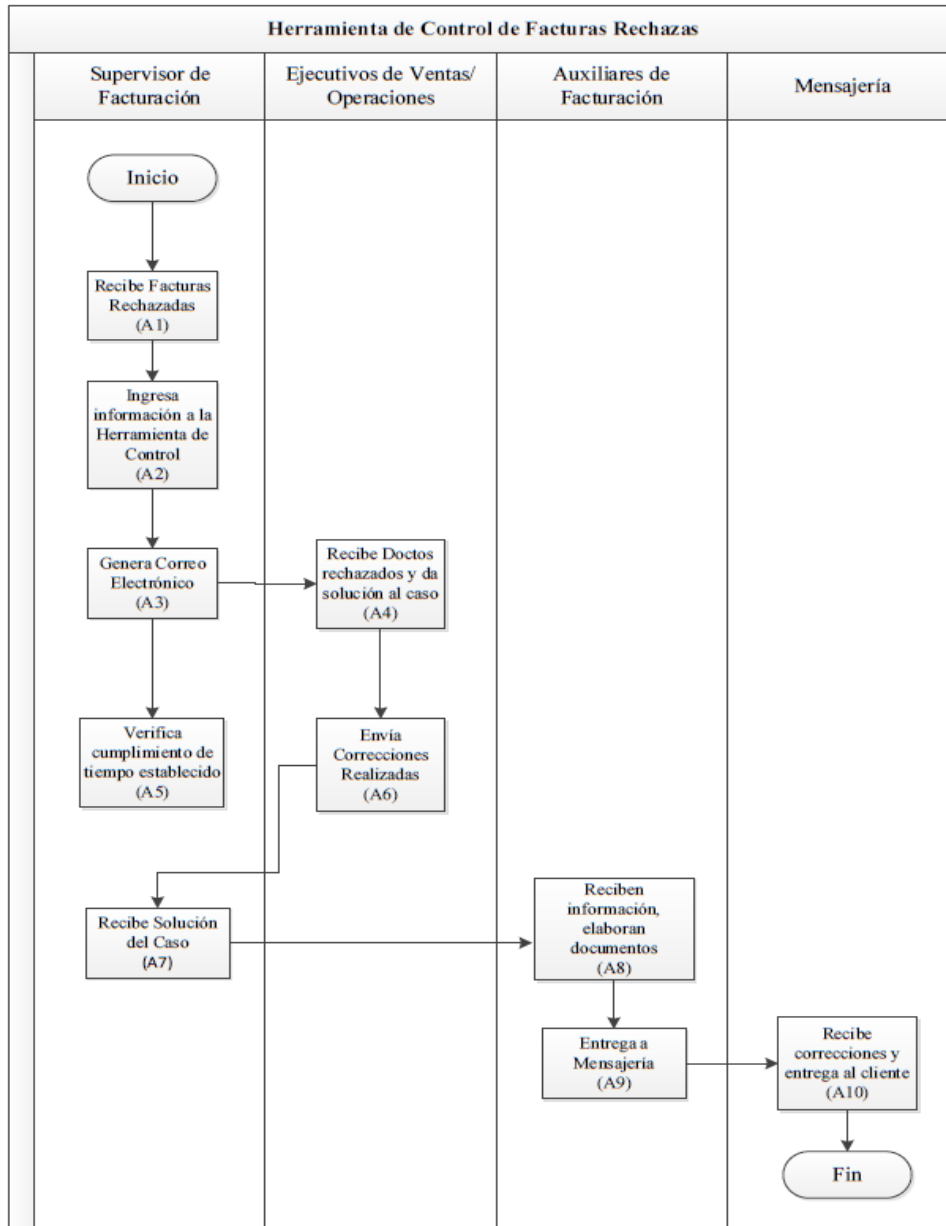
Total Q 19,068.00

Fuente: Elaboración propia.

5.4.9 Flujograma de la Herramienta de Control Facturas Rechazadas

Figura 2

Flujograma de la Herramienta de Control Facturas Rechazadas



Fuente: Elaboración propia.

5.5 Programa de implementación

El programa de implementación debe realizarse con los colaboradores que participan en el proceso, para que tengan el conocimiento necesario de cuáles serán los procesos a realizar para que el procedimiento de control en el Departamento de Facturación sea eficaz.

Al conocer y utilizar el Manual de Procedimientos de Control del Departamento de Facturación, ayudará al colaborador para optimizar ciertas actividades del trabajo diario y para estandarizar tareas y hacerlas productivas.

Por lo tanto, conjuntamente con la Gerencia, se realizarán capacitaciones para los departamentos correspondientes para dar a conocer el control que se tendrá para minimizar el rechazo de los documentos.

5.5.1 Sesiones para la capacitación

La capacitación se desarrollará en 15 sesiones de una hora por día. Se coordinarán grupos que asistirán en diferentes horarios para no afectar la rutina laboral.

5.5.2 Capacitación para el Procedimiento de Control del Departamento de Facturación

La capacitación para el procedimiento de control del departamento de facturación comprenderá los siguientes aspectos:

- a. Procedimientos de control de facturación. La capacitación para la implementación del procedimiento de control pretende dar a conocer al empleado los procesos que se manejarán en el Departamento de Facturación para que puedan desempeñarse de una manera eficiente y eficaz.
- b. Interacciones con el Departamento de Ventas y Operaciones. Se dará a conocer el nuevo procedimiento de control para que los colaboradores puedan velar por el cumplimiento

adecuado del mismo. Se busca hacer eficiente el servicio al cliente y enviar la información correcta al Departamento de Facturación.

5.6 Presupuesto de la propuesta

La propuesta en marcha del manual sugerido no tendrá ningún costo significativo, debido a que las funciones son segregadas dentro de los colaboradores del Departamento de Facturación. La inducción y capacitación para el nuevo procedimiento y uso de las herramientas de control del reporte de facturas rechazadas la realizará el supervisor del departamento en las áreas de facturación, ventas, operaciones y mensajería, por lo que no tendrá costo alguno.

5.6.1 Recursos humanos

La empresa tiene los colaboradores necesarios para la ejecución de la propuesta, entre ellos tres auxiliares de facturación que se encargarán de ejecutar los controles internos mientras que el Supervisor de Facturación tendrá la responsabilidad velar por el cumplimiento de dichos procedimientos.

5.6.2 Recursos materiales

La empresa no invertirá en recursos materiales porque cuenta con el equipo de cómputo y el programa requeridos tanto para la implementación de la propuesta, como para la capacitación del personal.

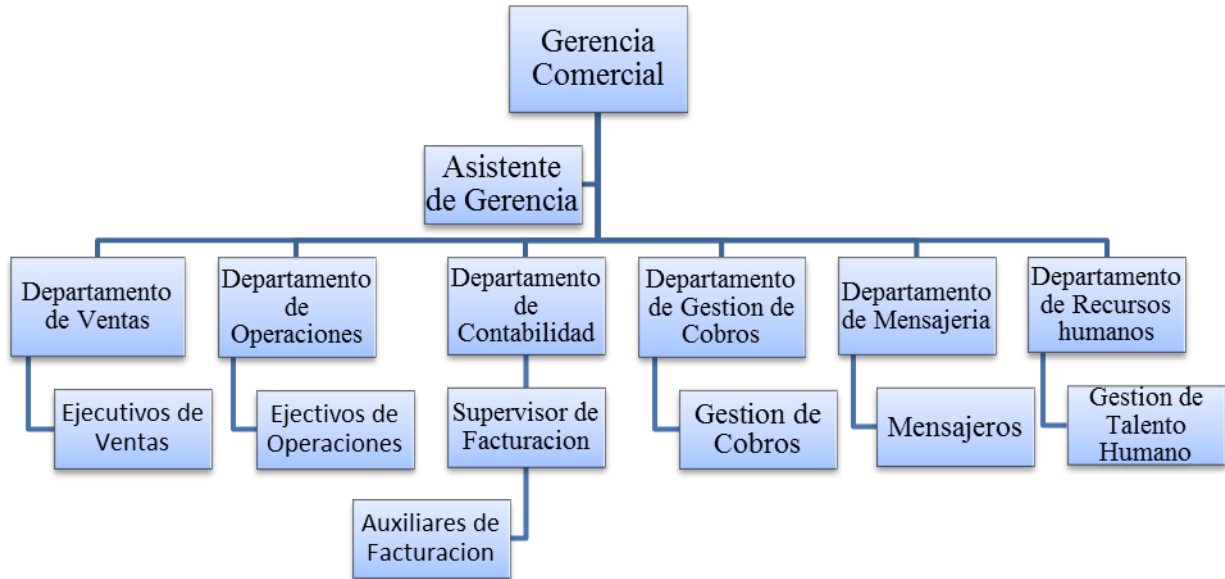
Referencias

1. Congreso de la República de Guatemala. (2012). *Decreto 4-2012, Ley Antievasión II* Guatemala.
2. Congreso de la República de Guatemala. (2012). *Decreto 10-2012. Ley de Actualización Tributaria*. Guatemala.
3. Congreso de la República de Guatemala. (1992). *Decreto 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado*. Guatemala.
4. Congreso de la República de Guatemala. (2013). *Acuerdo Gubernativo 5-2013. Reglamento de la Ley al Impuesto al Valor Agregado*. Guatemala.
5. Malagón, L. (1998). *Para una gestión eficiente*. México. Editorial Panamericana. Página 406.
6. Meza, C. (2007). *Contabilidad Análisis de Cuentas*. San José Costa Rica. EUNED. Página 62- 63.
7. *Normas Internacionales de Auditoría No. 315*. Edición 2011.
8. *Normas Internacionales de Contabilidad No.1, No.8, No.18*. Edición 2011.
9. *Normas Internacionales de Información Financiera, No.7*. Edición 2011.

Anexos

Anexo 1

Estructura de la Agencia Aduanera Gama



Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

Cuestionario aplicado en el Departamento de Facturación

No	Pregunta	Sí	No	N/A	Observaciones
1	La empresa tiene personal asignado para las actividades de facturación.				
2	El departamento de facturación tiene un manual de procedimientos.				
3	Los auxiliares de facturación conocen las atribuciones que deben desempeñar.				
4	Se comparan las facturas contra las cotizaciones emitidas por ventas y/o operaciones, antes de ser enviados al cliente.				
5	Las facturas, después de su elaboración, son revisadas por el Supervisor del departamento.				
6	Se clasifican las facturas por servicios.				
7	Se revisan los límites de crédito a cobrar.				
8	Se cotejan las facturas en cuanto a precios, cantidad, descripción, contra documento de embarque u otros.				
9	Se revisan las facturas en cuando al cálculo aritmético de la sumatoria de servicios cobrados				
10	Conoce las fechas máxima en que los clientes realiza recepción de facturas en forma mensual.				
11	Se adjuntan y se verifican todos los comprobantes originales de pagos a terceros.				
12	Sabe cuál es la causa más frecuente de devolución o rechazo de facturas.				
13	Existe algún producto o servicio que sea más propenso a tener facturas devueltas o rechazadas.				
14	A los cuántos días se entrega al cliente, la factura emitida.				
15	Existen políticas para la elaboración de nuevas facturas, producto de su devolución.				

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3

Análisis preliminar de empresa

A. Datos de la empresa

1. Nombre Comercial
2. Actividad principal
3. Fecha de constitución
4. Estructura legal

Indicar si están registrados en estas entidades o mencionar en qué otras se encuentran o bien afiliaciones:

- ✓ Registro mercantil
- ✓ Registro ante SAT
- ✓ Registro ante el ministerio de trabajo
- ✓ IGSS

5. Domicilio de oficinas centrales y si el inmueble es propio o arrendado.
6. Otros de interés.

B. Aspectos de la Organización

1. Existencia de visión y misión.
2. Existencia de objetivos.
3. Poseen planes de desarrollo durante el año.
4. Programas si cuentan con un cronograma de actividades y capacitaciones para el personal, si poseen indiquen en qué entidades reciben capacitación.
5. Presupuestos si cuenta con presupuestos para el año y cada cuánto lo elaboran.
6. Políticas y procedimientos de la empresa.
7. Organigrama de la empresa.
8. Existencia de manuales administrativos:
 - ✓ De procedimientos.
 - ✓ De puestos y atribuciones.
 - ✓ De sistemas de control.
 - ✓ Otros

C. Control Interno

1. Existencia de sistemas de Control Interno dentro de la empresa

2. Análisis y evaluación preliminar del mismo en cuanto a eficacia para proporcionar información eficaz y oportuna: si el control interno que tienen les hace realizar más rápido su trabajo.

D. Información financiera y contable

De esta deben enviar la copia de su información contable la cual estará bajo estricto secreto profesional. Deberá de 2014:

- ✓ Estados Financieros.
- ✓ Montos generales de facturación al año y por mes.
- ✓ Estados de cuentas por cobrar.
- ✓ Estado de cuentas por pagar.
- ✓ Procedimientos contables: si cuenta con programas específicos y con procedimientos de contabilidad, o bien lo hacen manualmente.
- ✓ Frecuencia de elaboración de los estados financieros (quién los elabora y quién los revisa).

E. Datos del personal

1. Plantillas por departamento :
 - ✓ Cuántos empleados tiene en su empresa y cuántos por departamento.
2. Personal por contrato:
 - ✓ Si el personal es por contrato indefinido o por tiempo en término de años.
3. Por honorarios:
 - ✓ Existe personal con pago del mismo indique cuántos y cuál es la actividad que realizan y la especialidad.
4. Existencia de contratos laborales:
 - ✓ Indicar si existen o no.
5. Cumplimiento de obligaciones patronales:
 - ✓ indicar sí o no y cuáles están afectas.

F. Información comercial

Si posee alguna de ellas indique, de lo contrario indicar que no

1. Productos que comercializa.
2. Existencia de catálogos de clientes, proveedores.
3. Estadísticas de ventas de servicios.
4. Estrategia de mercado.