

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA  
ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
CONTABLES, PARA EL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA  
EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS  
FARMACÉUTICOS”**

TESIS

PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**MARIO ARNALDO VELÁSQUEZ BACA**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE  
**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADO**

GUATEMALA, JUNIO 2019

**MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldan
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	Msc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXAMENES DE ÁREAS  
PRÁCTICAS BÁSICAS**

Matemática-Estadística	Lic. Hugo Francisco Herrera Sánchez
Contabilidad	Lic. Manuel Fernando Morales García
Auditoría	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdéz

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

Presidente	Lic. Guillermo Javier Cuyún González
Secretario	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Lic. Carlos Enrique Buch García

Guatemala, 11 de septiembre de 2018

Licenciado  
Luis Antonio Suárez Roldan  
Decano Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho

Respetable señor Decano:

De conformidad en la asignación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 99-2018, de fecha VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECIOCHO, emitido por el DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS fui designado como asesor del estudiante Mario Arnaldo Velásquez Baca, en su trabajo de tesis titulado "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES, PARA EL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS", me permito informarle que he procedido a revisar el contenido de dicho trabajo, el cual constituye una fuente de información útil para estudiantes y profesionales, del tema en mención.

El trabajo de tesis presentado por el estudiante Mario Arnaldo Velásquez Baca reúne los requisitos profesionales exigidos por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo tanto, no tengo inconveniente en emitir dictamen favorable sobre el estudio realizado; el cual deberá presentar previamente para poder someterse al Examen Privado de Tesis, previo a optar el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,



Lic. José de Jesús Portillo Hernández  
Contador Público y Auditor  
Colegiado 4,938

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS

Edificio "s-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0224-2019  
Guatemala, 07 marzo de 2019

Estudiante  
MARIO ARNALDO VELÁSQUEZ BACA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Cuarto, inciso 4.1, subinciso 4.1.1 del Acta 03-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 28 de febrero de 2019, que en su parte conducente dice:

**"CUARTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES**

4.1 Graduaciones

4.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista providencias y oficios de las Direcciones de Escuela de Contaduría Pública y Auditoría, Economía, Administración de Empresas y de Estudios de Postgrado; documentos en los que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2º. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

MARIO ARNALDO VELÁSQUEZ BACA	200914040-1	EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES, PARA EL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS
------------------------------	-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

30. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación".

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



m.ch

## DEDICATORIA

- A DIOS: Por haberme dado la sabiduría, inteligencia, perseverancia para luchar cada día por lo que me he propuesto alcanzar.
- A MIS PADRES: Mario Velásquez y Carmen Baca por ser mi primera escuela, siendo mi motivación e impulso, gracias por sus esfuerzos, sacrificios y apoyo en el trayecto para la culminación de este triunfo.
- A MIS HERMANOS: Por el apoyo incondicional en el proceso de llegar a una meta más en mi vida.
- A MIS AMIGOS: Por todas las experiencias vividas en los salones de clase que nos han dejado muchas enseñanzas, desvelos que nos demostraron que con el apoyo, constancia y perseverancia de todos se llega al objetivo trazado.
- A MI ASESOR: El Lic. José de Jesús Portillo Hernández, por su tiempo y asesoría en la elaboración de esta tesis.
- A LA FACULTAD: Por la oportunidad, preparación y la formación para llegar a ser un profesional competitivo y honesto.
- A LA UNIVERSIDAD: Universidad de San Carlos de Guatemala, por abrirme sus puertas para realizar mis estudios.

## ÍNDICE

## Página

INTRODUCCIÓN	i
--------------	---

### CAPÍTULO I

#### EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

1.1	Antecedentes	1
1.2	Definición de empresa	1
1.3	Clasificación de las empresas	2
1.4	Según su actividad	2
1.4.1	Empresas industriales	2
1.4.2	Empresas comerciales	2
1.4.3	Empresas de servicios	3
1.5	Según su constitución legal	3
1.5.1	Sociedad Colectiva	4
1.5.2	Sociedad en comandita simple	4
1.5.3	Sociedad de responsabilidad limitada	5
1.5.4	Sociedad en comandita por acciones	5
1.5.5	Sociedad Anónima	6
1.6	Empresa comercializadora de productos farmacéuticos	9
1.7	Identificación del sector productivo	11
1.8	Mercado de producto farmacéutico	11
1.8.1	Canales de distribución	11
1.9	Estructura Organizacional	12
1.10	Marco legal aplicable	12

	<b>Página</b>
1.10.1 Constitución Política de la República Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente	12
1.10.2 Código de Salud, Decreto 90-97	13
1.10.3 Código de Comercio, Decreto 2-70 y sus reformas	13
1.10.4 Código Tributario, Decreto 6-91	14
1.10.5 Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012, Libro 1	15
1.10.6 Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92	17
1.10.7 Código de Trabajo, Decreto 1441	18
1.10.8 Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008	19

## CAPITULO II

### CUENTAS POR COBRAR

2.1 Definición	20
2.1.1 Importancia de las cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo	21
2.1.2 Clasificación de las cuentas por cobrar	22
2.2 Clientes	23
2.2.1 Definición de clientes	23
2.2.2 Tipos de clientes de acuerdo a su forma de pago	24
2.3 Documentos por cobrar	24
2.3.1 Definición de documentos por cobrar	25
2.3.2 Descuento de documentos por cobrar	25
2.4 Funcionarios y empleados	27
2.5 Otras cuentas por cobrar	27
2.6 Cuentas incobrables	27
2.6.1 Definición de cuentas incobrables	28
2.6.2 Métodos de ajuste de las cuentas incobrables	28

	<b>Página</b>
2.6.3 Cancelación de cuentas incobrables	31
2.6.4 Métodos de cancelación de cuentas incobrables	32
2.7 Control interno de las cuentas por cobrar	32

### CAPÍTULO III

#### EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR Y LOS MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES

3.1 Auditoría	35
3.1.1 Antecedentes	35
3.1.2 Objetivo	37
3.1.3 Clasificación	39
3.2 Definición de auditoría externa	41
3.3 Manuales contables	42
3.3.1 Objetivos de un manual contable	42
3.3.2 Características de un manual contable	43
3.3.3 Contenido de un manual contable	43
3.3.4 Políticas contables	44
3.3.5 Procedimientos contables	45
3.4 La consultoría	46
3.4.1 Definición de consultoría	47
3.4.2 Características	48
3.5 Importancia del Contador Público y Auditor como Consultor en la elaboración de un manual contable	49

**CAPÍTULO IV**  
**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA**  
**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y**  
**PROCEDIMIENTOS CONTABLES, PARA EL RUBRO DE CUENTAS**  
**POR COBRAR DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA**  
**COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS**  
**(CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes de la empresa	50
4.2	Estructura Organizacional	51
4.3	Situación Financiera del Laboratorio Guatemala, S.A.	52
4.4	Solicitud de servicios profesionales	54
4.4.1	Propuesta de servicios profesionales	55
4.4.2	Aceptación de servicios profesionales	59
4.4.3	Planificación del trabajo a realizar	60
4.4.4	Obtención de evidencia	62
4.4.5	Índice de papeles de trabajo	68
4.5	Manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar	81
	CONCLUSIONES	140
	RECOMENDACIONES	141
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	142

<b>No.</b>	<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>Página</b>
1.	Organigrama Laboratorio Guatemala, S.A	51

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de tesis, es desarrollado en una empresa comercializadora de productos farmacéuticos en Guatemala, se enfoca en la realización de un manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar, elaborado por el Contador Público y Auditor como consultor, estructurado en 4 capítulos.

Las empresas comercializadoras distribuyen productos químicos medicinales para la prevención, tratamiento o diagnóstico de enfermedades.

Todos los procesos se revisan sistemáticamente para que tengan la calidad adecuada para cumplir con especificaciones para asegurar su circulación, almacenaje y autorización de venta o suministros de productos terminados.

Cada departamento debe tener a su disposición recursos para asegurar los procedimientos de control de calidad para que estos sean eficaces, eficientes y confiables. Esto es indispensable para una organización y gestión de productos terminados de calidad.

El capítulo I, trata de los antecedentes de las empresas farmacéuticas, características de las mismas, canales de distribución y marco legal aplicable.

El capítulo II, está enfocado directamente a las cuentas por cobrar, haciendo mención de definiciones, importancia, clasificación de las cuentas por cobrar, al igual que las cuentas incobrables, con definiciones y maneras para tratar las mismas.

Las cuentas por cobrar no encierran únicamente la cuenta de clientes, existen otras cuentas que integran el rubro de cuentas por cobrar que se deben considerar, como lo son los documentos por cobrar y su tratamiento

para el cambio de los mismos y convertirlos en efectivo, a esta conversión se le llama documentos descontados.

La cuenta de funcionarios y empleados que es todo lo relacionado con, préstamos a empleados, anticipos y demás movimientos relacionados con la planilla de colaboradores.

Al igual que se debe considerar las cuentas incobrables, que también son de gran importancia, ya que no solo se trata de hacer la venta al crédito, sino de la recuperación de los saldos para seguir invirtiendo en el negocio, y no generar pérdidas mayores a las ganancias.

El capítulo III, trata los antecedentes, objetivos, clasificaciones y definiciones de la auditoría, así como de los manuales contables, haciendo mención de los objetivos, características, las políticas contables y la consultoría por parte del Contador Público y Auditor con la elaboración de un manual contable.

Esto encamina a la importancia que tiene la implementación de manuales de políticas y procedimientos contables en una empresa, en esta ocasión está enfocado directamente a un rubro específico que es el de cuentas por cobrar.

El capítulo IV, contiene el resultado final del trabajo que incluye un informe a la administración, elaboración de un manual contable y una nomenclatura contable para la empresa comercializadora de productos farmacéuticos.

Para encontrar que tipo de manual es el más adecuado para la empresa, se deben realizar papeles de trabajo, debido a que estos ayudaran a proporcionar la información adecuada para la toma de decisiones.

Es por ello que también se hace una propuesta en el manual de políticas y procedimientos, flujogramas y partidas contables a realizar para cada procedimiento.

Finalmente se incluye las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas consultadas.

# **CAPÍTULO I**

## **EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS**

### **1.1 Antecedentes**

El nivel de desarrollo de un país se mide, entre otras cosas, por los indicadores de salud de la población y dentro de éstos, la producción de medicamentos, para conocer el progreso social.

El medicamento se puede definir como toda sustancia o combinación de sustancias, utilizadas para el tratamiento, alivio, prevención o diagnóstico de una enfermedad, de un estado físico anormal o de sus síntomas, puede utilizarse en seres humanos o administrarse con el fin del restablecimiento, la corrección o la modificación de las funciones orgánicas en el hombre.

La industria farmacéutica tiene en la actualidad la responsabilidad de fabricación, preparación y comercialización de productos químicos medicinales para la prevención, tratamiento o diagnóstico de enfermedades en los seres humanos.

“La Gremial de Fabricantes de productos farmacéuticos promueve la fabricación y comercialización de productos farmacéuticos que se apegan a normas estrictas aceptadas internacionalmente, con el fin de ofrecer medicamentos de alta calidad y precios accesibles a toda la población.” (20)

### **1.2 Definición de empresa**

Se puede definir como un agente que organiza con eficiencia el empleo de los factores productivos (tierra, trabajo, y capital) con el objetivo de producir los bienes y servicios necesarios demandados por el mercado.

También se puede decir que es un conjunto de recursos humanos, tecnológicos y económicos, que busca lograr sus objetivos, a través del desarrollo de actividades que generen beneficios económicos para la misma y busca satisfacer las necesidades de sus clientes.

Es una entidad legal, económica, social y moral en la que inversionistas o empresarios capacitados se unen con el objetivo de producir bienes y servicios que satisfagan una o varias necesidades de los individuos en el mercado que opera.

### **1.3 Clasificación de las empresas**

Las empresas se pueden clasificar de distintas maneras, sin embargo se tomarán en cuenta únicamente las presentadas a continuación.

#### **1.4 Según su actividad**

Esta clasificación es de acuerdo a la actividad que desempeña la empresa, enfocado a la comercialización, pero se mencionan las demás para fines de información general.

##### **1.4.1 Empresas industriales**

Este tipo de empresa su característica principal es la transformación de la materia prima en producto terminado.

##### **1.4.2 Empresas comerciales**

Esta empresa es la que se dedica a la adquisición y venta de bienes, mercancías o productos terminados por los diferentes medios de distribución para ser vendidos al consumidor final, es decir son intermediarios entre productor y el consumidor final. Se caracteriza porque dentro de sus operaciones no se incluye ningún proceso productivo, no existe

transformación alguna sobre los materiales que adquiere, ni genera los costos ocasionados en estos procesos.

Estas empresas a su vez se pueden dividir en:

- **Mayoristas:** Estos compran y venden en grandes cantidades para ser comercializados a minoristas, la mayor parte de estos mayoristas cuentan con descuentos y beneficios especiales, debido a las cantidades de producto que compran.
- **Minoristas:** Estos compran a pequeña escala, son llamados consumidores finales, no cuentan con los beneficios que tienen los mayoristas, debido a que las cantidades de adquisición son bajas y los mayoristas son quienes les venden.

### **1.4.3 Empresas de servicios**

Son empresas que comercializan productos intangibles, destinados a satisfacer necesidades complementarias, como servicios públicos (comunicaciones, energía eléctrica, agua), Servicios privados (administrativos, contables, jurídicos, asesorías), transporte, financieros, educación y salud.

### **1.5 Según su constitución legal**

Estas empresas son llamadas según el Código de Comercio de Guatemala, sociedades mercantiles, para lo cual todas cuentan con personalidad jurídica propia y distinta a la de los socios para lo cual deben estar inscritos en el Registro Mercantil, no está de más mencionar que tienen a pesar de tener personalidad jurídica, tiene que contar con un representante, que será uno de los socios, de cualquiera de las sociedades mencionadas a continuación:

### **1.5.1 Sociedad Colectiva**

La sociedad colectiva es la que existe bajo una razón social y en la cual todos los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales. La estipulación de la escritura social que exima a los socios de la responsabilidad ilimitada y solidaria no producirá efecto alguno con relación a un tercero, pero los socios pueden convenir entre sí que la responsabilidad de alguno o algunos de ellos se limite a una porción o cuota determinada.

La razón social se forma con el nombre y apellido de uno de los socios o con los apellidos de dos o más de ellos, con el agregado obligatorio de la leyenda, y Compañía Sociedad Colectiva y abreviarse, y Cía, S.C.

### **1.5.2 Sociedad en comandita simple**

Es la compuesta por uno o varios socios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria de las obligaciones sociales y por uno o varios socios comanditarios que tienen responsabilidad limitada al monto de su aportación. Las aportaciones no pueden ser representadas por títulos o acciones.

La razón social se forma con el nombre de uno de los socios comanditados o con los apellidos de dos o más de ellos si fueren varios y con el agregado obligatorio de la leyenda y compañía, en sociedad en comandita la cual puede abreviarse y Cía. S. en C.

El capital debe ser aportado íntegramente al constituirse la sociedad, por uno o más socios comanditarios o por estos y por los socios comanditados.

### **1.5.3 Sociedad de responsabilidad limitada**

La sociedad de responsabilidad limitada es la compuesta por varios socios que solo están obligados al pago de sus aportaciones, por las obligaciones sociales responden únicamente el patrimonio de la sociedad en su caso, la suma que a más de las aportaciones convenga la escritura social. El capital estará dividido en aportaciones que no podrán incorporarse a títulos de ninguna naturaleza ni denominarse acciones. En este tipo de sociedad la cantidad de socios no podrá exceder de veinte miembros.

La sociedad girará bajo una denominación o bajo una razón social, la cual se formara libremente, pero siempre hará referencia a la actividad social principal, la razón social se formará con el nombre completo de uno de los socios o con el apellido de dos o más de ellos, en ambos casos es obligatorio agregar la palabra Limitada o la leyenda, y Compañía Limitada, las que podrán abreviarse Ltda. O Cía. Ltda. , respectivamente.

No podrá otorgarse la escritura constitutiva de la sociedad, mientras no conste de manera fehaciente que el capital ha sido integra y efectivamente pagado, si se otorgara la escritura constitutiva sin esa circunstancia el contrato será nulo y los socios serán ilimitada y solidariamente responsables de los daños y perjuicios que por tal razón se causaren a terceros.

### **1.5.4 Sociedad en comandita por acciones**

La sociedad en comandita por acciones, es aquella en la cual uno o varios socios comanditados responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditarios tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones que han suscrito, en la misma forma que los accionistas de una sociedad anónima, las aportaciones deben estar representadas por acciones.

La sociedad en comandita por acciones se regirá por reglas relativas a la sociedad anónima, la razón social se forma con el nombre de uno de los socios comanditados o con los apellidos de dos o más de ellos, si fueren varios, y con el agregado obligatorio de la leyenda y Compañía Sociedad en Comandita por Acciones o abreviado y Cía., S.C.A.

### **1.5.5 Sociedad Anónima**

La sociedad anónima es la que tiene el capital dividido y representado por acciones, la responsabilidad de cada accionista es limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito, dicha sociedad se identifica con una denominación, la que podrá formarse libremente, con el agregado obligatorio de la leyenda, Sociedad Anónima y podrá abreviarse S.A., la denominación podrá contener el nombre de un socio fundador o los apellidos de dos o más de ellos, pero en este caso deberá igualmente incluirse la designación del objeto principal de la sociedad.

La sociedad está constituida por acciones y a la cantidad de acciones autorizadas se le llama, capital autorizado, esta es la suma máxima que la sociedad puede emitir en acciones, sin necesidad de formalizar un aumento de capital. El capital autorizado podrá estar total o parcialmente suscrito al constituirse la sociedad y debe expresarse en la escritura constitutiva de la misma.

Al momento de suscribir las acciones es indispensable pagar por lo menos el veinticinco por ciento de su valor nominal, al igual que existe un mínimo de capital pagado, este capital pagado inicial de la sociedad anónima es de Q. 200.00, de acuerdo al Decreto Legislativo 18-2017, aprobado por el Congreso de la República de Guatemala, mientras que antes era de Q. 5,000.00.

Las acciones en que se divide el capital social de una sociedad anónima estarán representadas por títulos que servirán para acreditar y transmitir la calidad y los derechos de los socios, a los títulos de las acciones, en lo que sea conducente, se aplicarán las disposiciones de los títulos de crédito.

Las acciones confieren a sus titulares la condición de accionistas y le atribuyen algunos derechos, como:

- Participar en el reparto de las utilidades sociales y del patrimonio resultante de la liquidación.
- El derecho preferente de suscripción en la emisión de nuevas acciones.
- El derecho de voto en las asambleas generales

Las acciones deben contener como mínimo la siguiente información:

- La denominación, domicilio y duración de la sociedad.
- La fecha de la escritura constitutiva, lugar de su otorgamiento, notario autorizante y datos de su inscripción en el Registro Mercantil.
- El nombre del titular de la acción, si son nominativas.
- El monto del capital social autorizado y la forma en que éste se distribuirá.
- El valor nominal, su clase y número de registro.
- Los derechos y obligaciones particulares de la clase a que corresponden y un resumen inherente a los derechos y obligaciones de las otras clases de acciones si las hubiere.
- Firma de los administradores que conforme a la escritura social deban suscribirlos.

Dichas acciones pueden ser nominativas o al portador, a elección del accionista, si la escritura social no establece lo contrario.

Las acciones nominativas deben ser registradas, llevando la siguiente información:

- Nombre y domicilio del accionista, la indicación de las acciones que le pertenezcan, expresándose los números, series, clases y demás particularidades.
- En su caso los llamamientos efectuados y los pagos hechos.
- Las transmisiones que se realicen.
- La conversión de las acciones nominativas o certificados provisionales en acciones al portador.
- Los canjes de los títulos.
- Los gravámenes que afecten a las acciones.
- Las cancelaciones de estas y de los títulos.

Estas mismas pueden ser transferidas, para ellos en la escritura podrá pactarse que las acciones nominativas solo se podrán transferir con la autorización de los administradores, esta cláusula debe incluirse en los títulos.

El titular de estas acciones que desee transmitir las, deberá comunicarlo por escrito a los administradores, quienes dentro de un plazo no mayor de treinta días, autorizarán la transmisión o la negarán, designando en ese caso comprador al precio corriente de las acciones en bolsa, o en su defecto, el que se determine por expertos. El silencio de los administradores equivale a la autorización.

Las acciones nominativas son transferibles mediante endoso del título, para que se considere como accionista, se deberá registrar en el libro correspondiente. Mientras que las acciones al portador son transferibles por mera tradición.

## **1.6 Empresa comercializadora de productos farmacéuticos**

Se encarga de almacenar, distribuir y comercializar de forma mayorista y minorista a las entidades industriales y farmacéuticas y a las entidades del sector de la salud, medicamentos de producción nacional e importados, materias primas, materiales de envase, reactivos químicos, medios diagnósticos, artículos ópticos, dentales, productos químicos, materiales higiénico-sanitarios, materiales para bancos de sangre, dermocosméticos medicinales, suplementos nutricionales, narcóticos y alcohol de uso médico. Así como la prestación de los siguientes servicios: transportación de cargas por vía automotoras, frigoríficas, productos médicos farmacéuticos a las entidades del sistema nacional de salud y otras entidades de reenvase de materias primas.

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en su norma 48, versión 3-2015, menciona directamente las distribuidoras y comercializadoras son definidas como un establecimiento farmacéutico destinado a la importación, exportación, distribución, almacenamiento, venta de productos farmacéuticos de venta libre incluyendo los productos naturales medicinales de venta libre, productos afines y materias primas para la fabricación de productos farmacéuticos y afines.

Para lo cual se requiere de ciertos requisitos, los cuales se mencionaran a continuación:

- Estar ubicados en áreas higiénicas alejadas de lugares que se consideren con riesgo de contaminación.
- Que el nombre del establecimiento no incluya una categoría de un establecimiento farmacéutico y no induzca a engaño del consumidor, a menos que sea la misma categoría.

- El nombre y direcciones registradas en el formulario de solicitud y en el sello del establecimiento debe coincidir con el consignado en la Patente de Comercio de la empresa mercantil.
- Toda bodega utilizada para el manejo de productos farmacéuticos de venta libre y afines, inclusive las que no estén declaradas en la patente de comercio deber ser inspeccionadas y autorizadas por la unidad de vigencia, monitoreo y control del departamento, para su correspondiente inspección y aprobación, las cuales deben registrarse en la licencia sanitaria y en el sello del establecimiento.
- Contar con las áreas de recepción, despacho, administrativa, almacenamiento y servicio sanitario.
- Contar con el servicio de agua, suficiente iluminación y ventilación.
- Contar con mobiliario que asegure el almacenamiento y conservación de los productos farmacéuticos.
- Estar separado físicamente de áreas de vivienda, establecimiento de salud (clínicas u otro).
- Que el establecimiento cuente con director técnico profesional químico farmacéutico y cuando se trate de distribuidoras de reactivos de diagnóstico químico biólogo como director técnico.
- Contar con licencia sanitaria, para su funcionamiento emitida por el Departamento de Regulación y Control de Productos Farmacéuticos y Afines.
- Es obligatorio que todas las distribuidoras que comercialicen materias primas y/o productos intermedios o semielaborados; los adquirieran únicamente de laboratorios o fábricas nacionales debidamente autorizadas, asimismo solo podrán comercializar dichos productos a otros establecimientos farmacéuticos y afines legalmente autorizados

para la fabricación, manejo, distribución, almacenamiento y comercialización de estos productos.

- Contar con una base de datos que demuestre que las materias primas que comercializa para la fabricación de productos farmacéuticos y afines solo las distribuye a los laboratorios con licencia sanitaria vigente, no así a personas individuales.

### **1.7 Identificación del sector productivo**

El producto farmacéutico es distribuido de manera muy amplia debido a que pueden ser clasificados por líneas, como ejemplo, línea ética, genérica y popular, a consecuencia estos pueden ser comercializados desde una mini farmacia hasta una cadena de farmacias o droguerías, siempre y cuando se cumpla con los requisitos necesarios o mínimos para expender los mismos.

### **1.8 Mercado de producto farmacéutico**

El mercado farmacéutico es amplio y variado, debido a que es enfocado a cada área de la medicina, por hacer una mención hay líneas gastrológicas, pediátricas, ginecológicas, dermatológicas, dependiendo de la enfermedad a tratar.

#### **1.8.1 Canales de distribución**

Dadas sus características y la incidencia que tienen sobre los consumidores y la administración.

- Se necesita de un permiso y cumplir con requisitos para poder acceder a una farmacia.
- Los precios de los productos están fijados por la administración y no deben ser alterados.

- Los intermediarios de los distintos niveles del canal de distribución tienen un margen, fijado por la administración, sobre el precio de venta del laboratorio. Los intermediarios de este sector son los mayoristas, farmacias, entes gubernamentales y hospitales.
- La competencia en precios entre las farmacias solo se puede dar para las especialidades farmacéuticas publicitarias.

## **1.9 Estructura Organizacional**

La estructura organizacional de una empresa es de gran importancia, debido a que es donde se define la jerarquía, los niveles de mandos, que van enfocados a los objetivos que la empresa persigue y de acuerdo con todas las actividades a realizar, mediante una estructura adecuada que le permita establecer funciones, para cada departamento, con la finalidad de producir resultados, mediante un correcto orden y control.

Es importante mencionar que para una estructura organizacional eficaz se debe considerar la segregación de funciones, para la agilización de las tareas realizadas.

## **1.10 Marco legal aplicable**

En Guatemala, no existe un documento sobre política farmacéutica nacional, pero existen otras normativas que abordan los medicamentos y las empresas comerciales las cuales se detallan a continuación.

### **1.10.1 Constitución Política de la República Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente**

Como toda institución para trabajar se necesita certeza jurídica y la Constitución en el artículo 39 indica: “se garantiza la propiedad privada como un derecho inherente a la persona humana. Toda persona puede disponer

libremente de sus bienes de acuerdo con la ley como también indica que el Estado garantiza el ejercicio de este derecho y deberá crear las condiciones que faciliten al propietario el uso y disfrute de sus bienes, de manera que se alcance el progreso individual y el desarrollo nacional en beneficio de todos los guatemaltecos”. (2:9)

### **1.10.2 Código de Salud, Decreto 90-97**

Las empresas farmacéuticas están bajo regulación del Código de Salud, Decreto 90-97. En el artículo 182 menciona: “Son establecimientos farmacéuticos, los laboratorios de producción y control de calidad de productos farmacéuticos y, droguerías, distribuidoras, farmacias, depósitos dentales y ventas de medicinas. Su clasificación y definición será detallada en el reglamento respectivo de acuerdo al tipo de operación que realice”. (9:45)

En el artículo 183 indica que todos los establecimientos farmacéuticos y afines mencionados en el párrafo anterior “la autorización para su instalación y funcionamiento, requieren de la licencia sanitaria otorgada por el Ministerio de Salud a través de la dependencia correspondiente, la cual será extendida en el plazo fijado y de acuerdo a las normas que el reglamento establezca. La Licencia Sanitaria, tendrá validez de cinco (5) años, quedando el establecimiento sujeto a control durante este periodo a cualquier incumplimiento de las leyes o reglamentos sanitarios correspondientes, de ser así, se hacen acreedores a una sanción, que el código establezca”. (9:36)

### **1.10.3 Código de Comercio, Decreto 2-70 y sus reformas**

De acuerdo a lo que menciona el Código de Comercio en su artículo 2 numeral 2, comerciante es todo aquel que ejerce en nombre propio y con

fines de lucro la intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.

“Artículo 14. Personalidad Jurídica. La sociedad mercantil constituida de acuerdo a las disposiciones de este Código e inscrita en el Registro Mercantil, tendrá personalidad jurídica propia y distinta de la de los socios individualmente considerados”. (7:6)

“Este se refiere a las distribuidoras como comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a la industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios, la intermediación en la circulación de bienes y la prestación de servicios, la banca, seguros y fianzas y los auxiliares de los anteriores”. (7:9)

#### **1.10.4 Código Tributario, Decreto 6-91**

El Código Tributario menciona que el campo de aplicación son las relaciones originadas por los tributos establecidos por el Estado como se muestra a continuación:

“Artículo 1. Carácter y campo de aplicación. Las normas de este Código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras municipales, a las que se aplicaran en forma supletoria”. (8:2)

“Artículo 23. Obligación de los sujetos pasivos. Los contribuyentes o responsables están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este código o por normas legales especiales; asimismo, al pago de intereses y sanciones pecuniarias, en su caso”. (8:9)

### **1.10.5 Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012, Libro 1**

Según la Ley de Actualización Tributaria, indica que “se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en esta ley, sean estos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país”. (11:2)

Son contribuyentes las personas individuales, jurídicas y los entes o patrimonios residentes en el país, que obtengan rentas afectas provenientes de actividades lucrativas.

Los contribuyentes que estén obligados a llevar contabilidad completa de acuerdo con el Código de Comercio y este libro, deben atribuir los resultados que obtengan en cada periodo de liquidación, de acuerdo con el sistema contable de lo devengado, tanto para los ingresos como para los costos y gastos, excepto en los casos especiales autorizados por la administración tributaria.

Se establece el siguiente régimen para la empresa unidad de análisis:

- Régimen sobre Utilidades de Actividades Lucrativas:

Los contribuyentes que se inscriban al Régimen Sobre Utilidades de Actividades Lucrativas, deben determinar su renta imponible, deduciendo de su renta bruta las rentas exentas y los costos y gastos deducibles de conformidad con esta ley y deben sumar los costos y gastos para la generación de rentas exentas. Se establece un porcentaje del 31% hasta 2013, 28% para el 2014 y 25% a partir del 2015.

En este régimen el periodo de liquidación es trimestral, los contribuyentes deberán presentar una declaración jurada trimestral ya sea realizado cierres parciales cada trimestre o utilizado una renta estimada del 8% de total de las

rentas brutas y el impuesto a pagar dentro de los primeros diez días siguientes a la finalización del trimestre que corresponda, excepto el cuarto trimestre que se pagará cuando se presente la declaración jurada anual. Los pagos efectuados trimestralmente serán acreditados para cancelar el impuesto sobre la rentas de este régimen en el referido periodo anual de liquidación.

- Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas:

Los contribuyentes que se inscriban al Régimen Opcional Simplificado sobre ingresos de Actividades Lucrativas, deben determinar su renta imponible deduciendo de su renta bruta las rentas exentas. Se establece el porcentaje detallado a continuación:

<b>Rango de Renta Imponible Mensual</b>	<b>Importe Fijo</b>	<b>Tipo Impositivo de</b>
Q 0.01 a Q30,000.00	Q. 0.00	5 % sobre la renta imponible
Q 30,000.01 en adelante	Q. 1,500.00	7 % sobre el excedente de Q. 30,000.00

En este régimen el periodo de liquidación es mensual, los contribuyentes deberán presentar una declaración jurada mensual en la que indiquen el monto obtenido en el mes anterior, el monto de las rentas exentas, el monto de las rentas de las que fue objeto de retención y el impuesto a pagar dentro de los primeros diez días del mes siguiente; de igual forma se debe presentar una declaración jurada informativa de forma anual.

Los contribuyentes inscritos bajo este régimen deben hacer constar sus facturas de ventas de bienes o servicios la frase sujeto de retención definitiva.

El Decreto 10-2012 en el libro I título 1 habla de las rentas de trabajo en relación de dependencia y dice que son las provenientes de toda clase de contraprestación, retribución o ingreso, cualquiera sea su denominación o naturaleza, que deriven del trabajo personal prestado por un residente en relación de dependencia, desarrollado dentro de Guatemala o fuera de Guatemala”. (11:3)

Constituye “hecho generador del Impuesto sobre la Renta, la obtención de toda retribución o ingreso en dinero, cualquiera que sea su denominación o naturaleza, que provenga del trabajo personal prestado en relación de dependencia, por personas individuales residentes en el país”. (11:37)

Dentro de las rentas de trabajo podemos mencionar sueldos, salarios, bonificaciones, aguinaldo, comisiones y viáticos que no impliquen reintegro de gasto. Están exentos de impuesto sobre la renta las indemnizaciones, aguinaldo, bono 14, gastos de representación y otros.

#### **1.10.6 Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92**

Se “establece un Impuesto al Valor Agregado, sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Dirección General de Rentas Internas”. (12:4)

El impuesto es generado por la venta o permuta de bienes muebles e inmuebles, prestación de servicios, importaciones, arrendamientos, entre otras actividades lucrativas. El pago se realiza en la fecha de emisión de la factura o en la fecha en que el contribuyente perciba la remuneración.

El tipo impositivo de este impuesto es del doce por ciento (12%) sobre la base imponible a excepción de las entidades consideradas exentas como centros educativos, universidades, misiones diplomáticas, organismos

internacionales, entre otros que tienen la obligación de extender constancias de exención. La tarifa del impuesto en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios.

“Artículo 5. Contribuyentes Especiales. Los contribuyentes que conforme a la normativa de la Administración Tributaria, se encuentren calificados como contribuyentes especiales, se constituye en agentes de retención de Impuesto al Valor Agregado conforme a la presente ley.

Desde el momento en que la Administración Tributaria le hubiere notificado al contribuyente especial su activación como agente de retención, al realizar compras de bienes o adquisición de servicios a sus proveedores, pagará el vendedor o prestador del servicio, el ochenta y cinco por ciento (85%) del Impuesto al Valor Agregado y le retendrá el quince por ciento (15%) de dicho impuesto. La totalidad del impuesto retenido, lo deben enterar a la Administración Tributaria dentro de los primeros quince días (15) hábiles del mes inmediato siguiente, a aquel en el que se realice la retención”. (12:5)

“Artículo 47. Tarifa del Impuesto del Régimen de Pequeño Contribuyente. La tarifa aplicable en el Régimen de Pequeño Contribuyente será de cinco (5%) sobre los ingresos brutos totales por venta o prestación de servicios que obtenga el contribuyente inscrito en este régimen, en cada mes calendario. (12:10)

#### **1.10.7 Código de Trabajo, Decreto 1441**

“Este código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores con ocasión del trabajo; crea instituciones para resolver conflictos”. (6:14)

Es considerada una herramienta esencial que regula el contrato establecido entre patrono y trabajador, da a conocer los derechos y obligaciones de cada uno de las partes como por ejemplo, jornada laboral, contrato de trabajo,

pactos colectivos, reglamentos internos de trabajo, entre otros, con la finalidad de que los beneficios producto de la relación de trabajo sean mutuos entre los involucrados.

#### **1.10.8 Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008**

Debido a que es un impuesto que cancelan las empresas individuales o jurídicas que realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional que dispongan de patrimonio propio. Grava a las empresas comerciales con el tipo impositivo del 1%, el artículo 7 “indica La base imponible de este impuesto la constituye la que sea mayor entre:

- a) La cuarta parte del monto del activo neto; o
- b) La cuarta parte de los ingresos brutos

En el caso de los contribuyentes cuyo activo neto sea más de cuatro (4) veces sus ingresos brutos, aplicaran la base imponible establecida en la literal b) del párrafo anterior”. (13:4)



## **CAPITULO II**

### **CUENTAS POR COBRAR**

#### **2.1 Definición**

“Se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente. La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción. También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. De esta manera, una cuenta por cobrar es en realidad el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual. Es algo que posee el negocio; por lo tanto, se trata de un activo”. (1:429)

También se puede definir que son aquellos derechos exigibles originados por venta de servicios a cargo de los clientes y otros deudores, es decir, son las ventas realizadas que no se han cobrado (clientes al crédito).

Definición de cuentas por cobrar desde el punto de vista contable

Las cuentas por cobrar son la parte del activo corriente originada por las ventas a crédito. Este concepto comprende las cuentas por cobrar originadas por operaciones comerciales; no obstante, existen cuentas por cobrar no procedentes de las operaciones corrientes de un negocio y comúnmente se le conoce como no comerciales, estas últimas son generadas por transacciones realizadas en las siguientes modalidades:

- Entre la empresa y sus empleados o accionistas
- Compañías afiliadas
- Depósitos reembolsables
- Reclamaciones por pérdida a daños
- Anticipos dados para la compra de mercancías
- Cobros al gobierno por devoluciones de impuestos

- En general cualquier derecho a cobrar no provenientes de una venta a crédito de bienes o servicios

Desde el punto de vista financiero

Las cuentas por cobrar constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos en forma directa del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios.

Esto a su vez afecta el flujo de efectivo de una empresa, en vista de los efectos que tienen las políticas relativas de la concesión de créditos y a las políticas de cobranzas en la rapidez con que retornen los fondos. Así mismo también se afectarán los estados financieros presupuestados, tanto el estado de resultados, como el estado de situación financiera debido a los efectos de las decisiones que se tomen respecto a las ventas a crédito y a las pérdidas por cuentas incobrables.

Así mismo desde el punto de vista financiero las cuentas por cobrar, representan un instrumento realmente importante en la función financiera de una empresa. De una buena política de concesión de crédito y de un buen sistema de cobros, dependerá la contribución de las cuentas por cobrar a la provisión de fondos en las condiciones más ventajosas y a la maximización de las utilidades de la empresa.

### **2.1.1 Importancia de las cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo**

Las cuentas por cobrar representan dinero propio que está en manos de los clientes y en la medida que hagamos que ese dinero regrese a nuestras manos, podremos utilizarlo en los fines que requiera el negocio. Por lo tanto,

la capacidad de manejar eficientemente ese recurso será clave para el éxito financiero de un negocio.

Hay que considerar que mientras el dinero de las ventas realizadas siga en manos de los clientes, las operaciones de la empresa deben seguir, lo que significa, compra de materias primas, pago de sueldos y cubrir los gastos operativos, por lo que se debe mantener las cuentas por cobrar lo menos morosas posible.

“Las cuentas por cobrar generalmente representan una de las partidas más importantes del activo de la empresa. Las cuentas por cobrar de cliente vencidas correspondientes a productos vendidos o servicios prestados, constituyen las más significativas. No es de extrañar que las cuentas de clientes representen el 30% y el 50% de los activos corrientes de una empresa. De todas las partidas de activo, únicamente la de caja y bancos ofrece mayor liquidez”. (4:534)

“Los auditores independientes deben dedicar una parte considerable de su trabajo al análisis de esta cuenta. Para el auditor, tanto interno como externo, las cuentas a cobrar representan reto constante, no solamente debido a su importancia y liquidez sino también al cambio continuo de su composición básica”. (4:534)

### **2.1.2 Clasificación de las cuentas por cobrar**

“Las cuentas por cobrar, son igual que cualquier activo, recursos económicos que son propiedad de una organización, los cuales girarán un beneficio en el futuro; forman parte de la clasificación de activo circulante y entre sus principales cuentas figuran las siguientes:

- Clientes
- Documentos por cobrar

- Funcionarios y empleados
- Otras cuentas por cobrar

Asimismo, existen otras cuentas por cobrar entre las que se encuentran: Intereses por cobrar, dividendos por cobrar, rentas por cobrar, y otros conceptos también por cobrar. De los tipos de partidas por cobrar mencionados, los más conocidos son clientes y documentos por cobrar. (1:268)

## **2.2 Clientes**

Se llama de esta manera a la cartera de personas individuales, negocios o sociedades por concepto de compra de mercadería a la empresa objeto de estudio.

También se puede decir que clientes representa el importe de ventas de mercaderías y la prestación de servicios a crédito, por los cuales se tiene el derecho de exigir el pago, es decir representa un beneficio a futuro esperado.

### **2.2.1 Definición de clientes**

“Son las cuentas pendientes de pago que se derivan de la actividad normal de la empresa ya sea la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito”. (1:169)

“En cuanto registro contable cuando se recibe el pedido de un cliente, la venta tiene que ser aprobada por el departamento de crédito antes de que sea surtida. Después que ha sido aprobada y se ha enviado la mercancía al cliente, se prepara una factura de venta.

Una copia de la factura se utiliza como fuente de información para hacer el cargo al cliente y anotar la venta en los registros contables. Cuando los

artículos se envían al destino, la propiedad de la mercancía no se transmite del vendedor al comprador, sino hasta que el cliente lo recibe; Sin embargo cuando se vende mercancías o servicios, generalmente se abre una cuenta a nombre del cliente.

Y cuando el cliente hace una devolución siempre se acredita a clientes”.  
(1:272)

## **2.2.2 Tipos de clientes de acuerdo a su forma de pago**

### **a) Cliente contado**

Este tipo de cliente es el ideal para toda empresa debido a que es aquel que realiza sus compras y las cancela al momento de recibir el bien o servicio adquirido, puede cancelar el valor de las factura en efectivo o con cheque y por lo general se registra en la cuenta de Caja y Bancos.

### **b) Cliente crédito**

Este cliente es aquel al que se le autoriza una cantidad denominada Limite de crédito para ser cancelada al vencimiento de los días crédito autorizados, esto depende de la política de cada empresa puede definirse desde 30 hasta 90 días crédito, con la intención de recuperar a la brevedad el efectivo de la empresa.

## **2.3 Documentos por cobrar**

“Esta partida está integrada por los documentos pendientes de pago que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios al crédito”.  
(1:169)

Bajo este título se agrupan los pagarés, letras de cambio y demás documentos similares pagaderos a plazo y a favor de la empresa tenedora de ellos. En el balance general, este rubro debe contener únicamente los

documentos libres de gravamen y que no hayan vencido todavía. Si hubiere documentos vencidos deben mostrarse separadamente o bien debe hacerse un comentario adecuado en el informe. También debe mostrarse separadamente el monto de los documentos a cargo de clientes y el importe de los que sean a cargo de otras personas que no tengan ese carácter.

### **2.3.1 Definición de documentos por cobrar**

Los documentos por cobrar suelen tener un plazo más largo que las cuentas por cobrar. Los documentos por cobrar representan el derecho a recibir cierta cantidad de efectivo en el futuro, ya sea de un cliente o de otra parte. “En general los documentos por cobrar incluyen un cargo por intereses. El deudor de un documento promete pagarle al acreedor una suma definida en una fecha futura, denominada fecha de vencimiento. Un documento escrito conocido como pagare sirve como evidencia del endeudamiento, y es firmado tanto por el acreedor como por el deudor. Los documentos por cobrar pagaderos dentro de un año o menos son activos circulantes. Los documentos que tengan más allá de un año son a largo plazo.

Otras cuentas por cobrar constituyen una categoría miscelánea que incluyen cualquier otro tipo de defectivo que se vaya a recibir en un futuro. Algunos ejemplos comunes incluyen préstamos a empleados e intereses por cobrar. Estas otras cuentas por cobrar pueden ser ya sea activos a largo plazo o activos circulantes, dependiendo de si vencen dentro de un año o menos”.  
(15:431)

### **2.3.2 Descuento de documentos por cobrar**

El descuento de documentos se realiza usualmente en bancos, los cuales aceptan el documento por cobrar y entregan efectivo equivalente al valor de vencimiento del documento menos los cargos por intereses de

financiamiento y servicios del banco. A este cargo por intereses cobrado sobre el valor de vencimiento del documento se le conoce como descuento.

El descuento de documentos por cobrar puede realizarse con o sin recursos. Cuando se realiza sin recursos, se registra como venta y la diferencia entre el valor y el efectivo recibido se registra como una ganancia o pérdida en la venta del documento.

La transacción más común es del descuento de documentos con recursos. Si el deudor no paga el documento al vencimiento, el banco podrá cobrar o vender el documento a la empresa que le transfirió este.

“El procedimiento para calcular el descuento de documentos es el siguiente:

1. Determinar el valor al vencimiento del documento
2. Calcular el valor del descuento bancario, multiplicando la tasa de interés del banco para descuento de documentos al valor del vencimiento del documento, aplicada al número de días de la fecha en que se descuenta el documento a la fecha de vencimiento.
3. Calcular el monto del efectivo a recibir disminuyendo el valor de vencimiento y el valor del descuento bancario.
4. Determinar el valor en libros del documento a la fecha del descuento, sumando el valor nominal los intereses devengados a la fecha.

Registrar la diferencia entre el valor en libros a la fecha del descuento del documento y el efectivo a recibir como ganancia o pérdida (cuando el descuento califica como venta), o como ingreso o gasto (cuando el descuento califica como préstamo)”. (1:284)

## **2.4 Funcionarios y empleados**

Se puede definir como el importe o derecho de cobro de los préstamos concedidos a funcionarios y empleados, es decir representa un beneficio a futuro.

Los motivos por el que se realiza cargos son por el importe de su saldo deudor que representa el derecho de la entidad a exigir a los funcionarios y empleados de la empresa el pago de los préstamos efectuados, por el importe de los intereses normales y moratorios. Los motivos por los que se registra un abono es el importe de los pagos parciales o totales que a cuenta o liquidación de su adeudo efectúen los funcionarios y empleados.

“Son las cuentas o documentos que se originan por préstamos otorgados a los empleados, funcionarios o accionistas de la empresa”. (1:268)

## **2.5 Otras cuentas por cobrar**

“Son los documentos o cuentas que se originan por transacciones distintas a la actividad normal de la empresa.

Asimismo, existen otras cuentas por cobrar entre las que se encuentran: Intereses por cobrar, dividendos por cobrar, rentas por cobrar, y otros conceptos también por cobrar. De los tipos de partidas por cobrar mencionados, los más conocidos son clientes y documentos por cobrar”. (1:268)

## **2.6 Cuentas incobrables**

Cuando una empresa realiza ventas al crédito corre el riesgo de no lograr recuperar algunas de las obligaciones, es donde se originan, las cuentas incobrables surgiendo de los saldos no cancelados por los clientes o cuentas por cobrar no recuperadas de las ventas crédito, claramente esto depende

de la política de tiempo para considerarse incobrable a la que se apegue cada empresa.

### **2.6.1 Definición de cuentas incobrables**

Es normal que un negocio que vende mercancías y servicios crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. “Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el rubro del gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos de operación de ventas del estado de resultados. El monto de gasto por cuentas incobrables que resulte sería según las políticas generales del crédito de la compañía.

Al terminar cada periodo contable se estima el importe de las cuentas incobrables para obtener una cifra razonable de las perdidas en cuentas incobrables que aparecerán en el estado de resultados. Cuando algunas cuentas de clientes adquieren carácter de dudosas incobrables, deben disminuirse para que muestren la suma estimada de futuros cobros; de otra forma, el importe que aparece en el balance general no se ajustaría a la realidad y la situación financiera del negocio que se presentaría a los administradores, acreedores y otros grupos interesados sería engañosa. El importe del balance general no se ajusta utilizando la cuenta estimación de cuentas incobrables, de naturaleza acreedora, presentada después de la cuenta clientes. Este proceso es necesario para cumplir con el postulado básico de asociación de costos y gastos con ingresos y lograr incluir todos los gastos en el periodo correspondiente”. (1:272)

### **2.6.2 Métodos de ajuste de las cuentas incobrables**

En general es difícil determinar cuáles serán los clientes que no pagaran sus cuentas; Por tanto si se desea que el importe que aparezca en el balance

general sea el correcto, es necesario estimar las cuentas que con el tiempo serán incobrables.

Cuando se registra el asiento de ajuste para conocer las pérdidas por cuentas incobrables del periodo, se estima un monto de cuentas incobrables. Este asiento de ajuste consiste en un cargo de gasto por cuentas incobrables y un abono a una cuenta complementaria de activo llamada estimación por cuentas incobrables. La estimación no se acredita en forma directa a clientes, debido a que este importe no es más que una estimación de las cuentas de clientes que puede resultar incobrable y no se refiere a cliente alguno en particular, pues es una contracuenta de la cuenta clientes que al ser disminuida, presentará un saldo neto real de lo que se espera cobrar.

Existen dos métodos básicos para estimar las pérdidas por cuentas incobrables y un tercer método de cancelación directa. Los gastos por la estimación de cuentas incobrables propuesta en los métodos 1 y 2 no se aceptan para propósitos fiscales.

**a) “Método 1: Método del porcentaje de las ventas**

El método del porcentaje de las ventas, o del estado de resultados, estima las pérdidas por cuentas incobrables utilizando un porcentaje de las ventas netas a crédito para llegar a una cantidad razonable. Para determinar la tasa estimada es necesario examinar y analizar el porcentaje de pérdidas experimentadas sobre el total de las ventas netas a crédito de periodos anteriores.

Después se aplica el porcentaje estimado al total de las ventas a crédito del periodo, menos el importe de las devoluciones y bonificaciones sobre ventas. No debe restarse o sumarse cualquier saldo existente en la cuenta

estimación para cuentas incobrables provenientes de periodos anteriores para determinar el importe de ajuste de las cuentas”. (1:273)

**b) “Método 2: Método del porcentaje de cuentas por cobrar**

Mediante el método del porcentaje de cuentas por cobrar, o el balance general, se estima el importe de las perdidas en cuentas incobrables, con base en un porcentaje del saldo existente en la cuenta clientes.

Para llegar a un porcentaje determinado se aplica al saldo de la cuenta clientes para obtener el saldo de la cuenta estimación para cuenta incobrable y determinar el importe del ajuste por cuentas incobrables”. (1:275)

**c) Método 3: Método Fiscal, Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012**

La Ley de Actualización de tributaria en el Artículo 21 numeral 21 menciona lo siguiente: “Las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros, y que no se encuentren garantizadas con prenda o hipoteca y se justifique tal calificación mediante la presentación de los documentos o registros generados por un sistema de gestión de cobranza administrativa, que acrediten los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. En caso que posteriormente se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravado en el período de liquidación en que ocurra la recuperación.

Los contribuyentes que no apliquen lo establecido en el primer párrafo de este numeral pueden optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar a ésta las cuentas incobrables que se registren en el período de liquidación correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria o prendaria, al cierre de cada uno de los períodos anuales de liquidación; y, siempre que dichos saldos deudores se originen del giro habitual del negocio; y, únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros. Los cargos a la reserva deberán justificarse y documentarse con los requerimientos de cobro administrativo hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente. Cuando la reserva exceda el tres por ciento (3%) de los saldos deudores indicados, el exceso debe incluirse como renta bruta del período de liquidación en que se produzca el mismo. Quedan exentos de la presente limitación los excesos sobre el tres por ciento (3%) anteriormente indicado, constituidos como consecuencia de las normas que la Junta Monetaria establezca para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, únicamente en cuanto al capital acumulado e incluido en las cuentas incobrables del contribuyente”. (11:18-19)

### **2.6.3 Cancelación de cuentas incobrables**

“Cuando la cuenta de un cliente se convierte en incobrable debe eliminarse de los registros contables. Para registrar la cancelación se hace un cargo a la estimación de cuentas incobrables y se abona a clientes, siempre y cuando se haya realizado la previa estimación”. (1:276)

## **2.6.4 Métodos de cancelación de cuentas incobrables**

### **a) Método de cancelación directa**

“Algunas compañías con muchos clientes a la vez prefieren esperar hasta confirmar que no pueden cobrar la cuenta específica de uno antes de hacer cualquier ajuste respecto de las pérdidas por cuentas incobrables; cuando es evidente que una cuenta es incobrable, utilizan el método de cancelación directa, por lo que se hace un cargo a la cuenta de gastos por cuentas incobrables y se abona a clientes por el importe adeudado”. (1:276)

### **b) Método de cancelación indirecto**

Consiste en registrar una provisión o estimación para futuras pérdidas sobre las cuentas de documentos por cobrar, clientes, cuentas por cobrar y otras cuentas deudoras.

De conformidad con el Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria, Artículo 21, numeral 20, la provisión de las cuentas incobrables no podrá exceder del 3% sobre los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los periodos anuales de imposición.

## **2.7 Control interno de las cuentas por cobrar**

Los negocios que venden a crédito reciben efectivo por correo y por tanto el control interno sobre los cobros es importante. “Un elemento significativo del control interno es la separación de las funciones de manejo de efectivo y de contabilidad de efectivo.

La mayoría de las compañías tienen un departamento de crédito, que evalúa las solicitudes de crédito de los clientes. La concesión de crédito requiere de un punto de equilibrio. La compañía no quiere perder las ventas a

buenos clientes, pero también busca evitar las cuentas por cobrar que nunca se cobrarán (cuentas incobrables).

Para lograr un buen control interno de los cobros de efectivo provenientes de las cuentas por cobrar, el departamento de crédito no debería tener acceso al efectivo. Además quienes manejan el efectivo no deben estar en una posición que les permita conceder créditos a los clientes. Por ejemplo, si un empleado del departamento de crédito también maneja efectivo, la compañía no tendrá una separación de responsabilidades.

El empleado podría embolsarse el dinero recibido de un cliente y tal vez clasificar después la cuenta de cliente como incobrable y la compañía cancelar la cuenta por cobrar. La compañía dejaría de facturarle a ese cliente y el empleado encubriría su robo. Por tal razón, es importante la separación de funciones.

La presencia de lineamientos para la toma de decisiones identifica los principales aspectos en el control y en la administración de las cuentas por cobrar”. (16:431)

Aspectos:

- Otorgar crédito únicamente a los clientes que tengan las mayores probabilidades de pagar.
- Separar las funciones de manejo de efectivo, otorgamiento de crédito y contabilidad, para evitar el robo potencial por parte de los empleados que manejan el efectivo cobrado a los clientes.
- Promover la cobranza a los clientes para maximizar el flujo de efectivo.

Acción:

- Hacer una verificación de crédito sobre los clientes prospecto.
- Diseñar el sistema de control interno, de tal modo que se separen las responsabilidades.
- Mantener una estrecha vigilancia sobre los cobros de los clientes.

La recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar podría mejorarse de la siguiente manera:

1. Una de las maneras para hacer más rápida la recuperación de los saldos es ofrecer a los clientes algún tipo de incentivo como descuentos por pronto pago, esto para ser motivados a cancelar antes de la fecha o a la fecha de vencimiento del saldo.
2. La penalización por el incumplimiento de pago al vencimiento de las facturas, puede ser otra de las opciones debido a que el otorgar crédito se puede considerar como un préstamo a los clientes, es por ello que se puede crear una política de penalización por tardanza de pago.

Las acciones de cobranza son de gran importancia, debido a que es poco probable que los clientes paguen a tiempo sino se les hace el recordatorio de pago, esta acción puede ser realizada por uno de los auxiliares del departamento de créditos si es una empresa pequeña, o si la empresa es más grande o se cuenta con una gran magnitud de facturas, se puede considerar la contratación de un servicio externo de recuperación de cartera.



## **CAPÍTULO III**

### **EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR Y LOS MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES**

#### **3.1 Auditoría**

“Es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y acatamientos permanente de los mecanismos de control implantados por la administración”.(19:2)

La auditoría es un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consiste en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.

##### **3.1.1 Antecedentes**

“Las actividades de la auditoría poseen un desarrollo evolutivo de acuerdo a distintos acontecimientos históricos. En la Edad Media, La Auditoría trataba de descubrir fraudes; este enfoque se mantiene hasta finales del siglo XIX. Hasta la Revolución Industrial la economía se desarrollaba con base a una estructura de empresa familiar donde la propiedad y la dirección de sus negocios confluían en las mismas personas, por tanto, no sentía ninguna necesidad de la auditoría independiente ni tampoco se les imponía por normativa legal.

Con la aparición de las grandes sociedades, la propiedad y la administración quedó separada y surgió la necesidad, por parte de los accionistas y terceros, de conseguir una adecuada protección, a través de una auditoría independiente que garantizara toda la información económica y financiera que les facilitaban los directores y administradores de las empresas.

Gran Bretaña es la cuna de la auditoría por ser por el país pionero en la Revolución Industrial.

Estados Unidos, en la actualidad, está a la vanguardia del estudio e investigación de las técnicas de auditoría y de su desarrollo a nivel legislativo.

La crisis de Wall Street en 1929 y la creación del Securities and Exchange Commission (SEC), órgano regulador y controlador de la Bolsa, han sido factores determinantes para conseguir el punto de desarrollo que los profesionales de la auditoría han alcanzado en aquel país". (23)

Dentro del ámbito nacional, los años significativos para el desarrollo de la actividad de auditoría son:

“La profesión de auditoría en Guatemala, nació con la creación de la Facultad de Ciencia Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el año 1973 y salvo algunos extranjeros, el único guatemalteco que tenía el título de Contador Público y auditor era Alfredo Godoy a quien por acuerdo del supremo gobierno de la Republica se le dio el título por razones de Estado, había realizado estudios en los Estados Unidos de Norte América al no existir dicha carrera en Guatemala.

Con el primer egresado de la Facultad de Economía en el año de 1943, con el título de Doctor en Ciencias Económicas y contador público y auditor el Dr.

Manuel Noriega Morales, se abrió profesionalmente el camino el ejercicio de la auditoría en Guatemala a nivel Universitario.

En el año de 1951 se funda el Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas. Hoy llamado Colegio de Profesionales de las Ciencias Económicas.

Según Decreto numero 72-2001 de fecha 21 de diciembre de 2001, constituye el Colegio de Contadores Públicos y Auditores y el 1 junio de 2005, “se inscribe ante la Asamblea de Colegios Profesionales, el colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, que agrupa a Contadores Públicos y Auditores egresados de facultades y escuelas de las Universidades de Guatemala”. (18:2)

### **3.1.2 Objetivo**

El “objetivo de una auditoría, es aumentar el grado de confianza de los usuarios de los estados financieros. Esto se logra mediante la expresión, por parte del auditor, de una opinión sobre si los estados financieros han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con un marco de información financiera aplicable. En la mayoría de los marcos de información con fines generales, dicha opinión se refiere a si los estados financieros expresan la imagen fiel, en todos los aspectos materiales, o se presentan fielmente, de conformidad con el marco. Una auditoría realizada de conformidad con la NIA y con los requerimientos de ética aplicables permite que el auditor formase dicha opinión”. (14:101)

En la realización de la auditoría de estados financieros, los objetivos globales del auditor son:

- La obtención de una seguridad razonable de los estados financieros en su conjunto estén libres de incorrección material, debida a fraude o

error, que permita al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con un marco de información financiera aplicable.

- La emisión de un informe sobre los estados financieros y el cumplimiento de los requerimientos de comunicación contenidos en las NIA, a la luz de los hallazgos de auditor.

“Los objetivos generales de la auditoría externa se pueden resumir y concretar de la siguiente forma:

- Proporcionar a la dirección y a los propietarios de la empresa estados financieros certificados por una autoridad independiente e imparcial.
- Proporcionar asesoramiento a la gerencia y a los responsables de las distintas áreas de la empresa en materia de sistemas contables y financieros, procedimientos de organización y otras numerosas fases de la operatoria de una empresa.
- Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades de información y clasificación crediticia.
- Servir de punto de partida en las negociaciones para la compraventa de acciones de una empresa.
- Liberar implícitamente a la gerencia de sus responsabilidades de gestión.
- Reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales.

Esta relación de objetivos no pretende ni ser exhaustiva ni establecer un orden de preferencia”. (17:18-19)

### 3.1.3 Clasificación

Existen diferentes tipos de auditorías y cada una de ellas depende de lo que se busque examinar, para lo cual se pueden mencionar las siguientes:

- Auditoría externa

Aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un contador público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

- Auditoría interna

Se lleva a cabo por los propios empleados del negocio, para investigar la validez de los métodos de operaciones y su coherencia con respecto a la política general de la empresa. Para ello se evalúan ciertos detalles que intervienen en los procesos y mecanismos internos. Es una herramienta clave para el control interno y una vez finalizado el análisis emitirá un informe a la dirección o a órganos superiores del equipo, para evaluar posibles soluciones en referencia a los problemas encontrados.

- Auditoría operacional

Este tipo de auditoría se desempeña por un profesional cualificado para ello y tiene como objetivo valorar la empresa y su gestión para aumentar la

eficacia y la eficiencia, hacia una mejora importante en la productividad. No tiene porqué desarrollarse por alguien interno de la empresa, sino que la propia Dirección podrá contratar a un profesional especializado en ello. El auditor analizará el sistema y propondrá ideas con mejoras útiles.

- Auditoría de sistemas o especiales

En este grupo se encuentra otro tipo de auditorías dirigidas a evaluar otro tipo de factores no económicos, como es el caso de la auditoría de software, entre otros muchos.

- Auditoría pública gubernamental

Se desarrolla por el Tribunal de Cuentas gracias a las competencias adquiridas por la Ley Orgánica de 1984.

- Auditoría integral:

Esta auditoría evalúa por completo toda la información financiera, estructura de la organización, los sistemas de control interno, cumplimiento de leyes y objetivos empresariales para dar una visión global y certera del cumplimiento de la empresa.

- Auditoría forense:

Se puede definir como la auditoría que se especializa a la prevención y detección de fraude financiero.

- Auditoría fiscal:

Esta auditoría se realiza con el objetivo de velar por el cumplimiento de las leyes tributarias, para que las empresas y organizaciones paguen sus impuestos de forma correcta.

- Auditoría financiera:

También denominada auditoría contable. Se encarga de examinar y revisar los estados financieros y la preparación de informes de acuerdo a normas contables establecidas.

### **3.2 Definición de auditoría externa**

La auditoría externa tiene como finalidad obtener la mayor cantidad de información posible de una organización, sobre los sistemas de gestión de información, sus estados financieros y actividades comerciales. De esta manera, se realiza un análisis y control exhaustivo sobre la marcha de la empresa, así como la realización de un informe de auditoría fidedigna y veraz que se entregará a terceras partes interesadas.

Es por ello que se puede definir la auditoría externa de la siguiente manera: “Es el examen de los estados financieros de una empresa, realizado por una firma de auditores independientes con la finalidad de expresar un criterio profesional, realizando su trabajo de acuerdo a una planificación, evaluaciones a los controles y aplicando pruebas sustantivas, de cumplimiento y de detalle a los componentes o rubros de los estados financieros”. (21)

El auditor que lleve a cabo esta actividad debe ser un auditor independiente a la empresa y profesional o especialista en el área a evaluar, se entiende por independiente cuando llevan a cabo su trabajo con libertad y objetividad, permitiéndoles ser imparciales en sus juicios, para la cual en su mayoría son miembro de algún despacho o firma de consultoría que se dedique a ofrecer dichos servicios.

También se puede hacer mención que la independencia es una actitud mental que permite expresar una conclusión sin influencias que comprometan el juicio profesional, permite que la persona actúe con integridad, objetividad y escepticismo profesional.

### **3.3 Manuales contables**

Un manual contable debe estar formado por las políticas contables de la entidad, nomenclatura, descripción y aplicación de cuentas, para la elaboración de libros contables principales y auxiliares.

El manual contable, “también llamado guía de contabilización, representa la estructura del sistema de contabilidad de una entidad económica. Se trata de un documento independiente en el que, además de los números y títulos de las cuentas, se describe de manera detallada lo que debe registrarse en cada una de ellas, junto con los documentos que dan soporte a la transacción, así como lo que representa su saldo.

Este manual sirve de referencia para registrar las transacciones contables mediante el catalogo de cuentas (que por lo general se detalla en las primeras páginas del manual contable) y el manual o guía contabilizadora puede lograrse una excelente visión del sistema contable y determinar cómo deben registrarse las transacciones”. (1:68)

#### **3.3.1 Objetivos de un manual contable**

Establecer el registro de las transacciones contables de manera uniforme, que permitan elaborar en forma oportuna los estados financieros, registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos monetarios, las transacciones y eventos de carácter financiero de la entidad, así como la interpretación de sus resultados en observancia de acuerdo a un marco de referencia financiero o fiscal.

### **3.3.2 Características de un manual contable**

Un manual contable se implementa con el objetivo de facilitar y uniformar los procesos para registro de la contabilidad de una empresa, para lo cual este debe ser flexible, debido a que debe permitir la adición y eliminación de cuentas, conforme sea necesario.

También debe ser claro y de fácil comprensión para su manejo de manera adecuada, esto implica que debe elegirse el método específico que se apegue a un marco de referencia, esto quiere decir que debe contener la manera en que se realizarán los estados financieros que puede ser desde el punto de vista fiscal o financiero.

Contribuye a emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, entre otras funciones para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente para lograr uniformar el control, cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar alteraciones.

Determina de manera más sencilla las responsabilidades por fallas o errores, facilita las labores de auditoría, evaluación de control interno, aumenta la eficacia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo se debe hacer.

### **3.3.3 Contenido de un manual contable**

El contenido de un manual contable varía de acuerdo a la naturaleza o giro habitual de la empresa, debido a que debe ser adecuado a las políticas pues este sirve como auxiliar para cada proceso.

Un manual incluye también los puestos o unidades administrativas que intervienen en cada proceso dando a conocer la responsabilidad y participación de la persona que lo ejecuta.

Normalmente contienen información y ejemplos de formularios, documentos y autorizaciones, con la intención de orientar a la persona a la correcta ejecución del proceso.

### **3.3.4 Políticas contables**

Las políticas contables normalmente son muy generales, pues no cuentan con el detalle suficiente relacionado con los registros a realizar en la entidad, por lo que se hace necesaria la elaboración de procedimientos que complementan dicha política para la correcta aplicación de las mismas.

#### **a) Políticas**

Desde el punto de vista administrativo: “Son declaraciones amplias y generales de acciones esperadas que sirven como guía para la toma de decisiones administrativas o para supervisar las acciones de los subordinados”. (3:46)

Una política es:

- Una decisión que se aplica a todas las situaciones similares
- Una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo
- La manera consistente de tratar a la gente
- Un lineamiento que facilita las decisiones en actividades rutinarias
- Lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida

#### **b) Política contable**

“Son políticas contables los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad la prepara y presentar estados financieros”. (14:54)

### **3.3.5 Procedimientos contables**

“Tienden generalmente a establecer rutinas que representan la mejor manera de hacer las cosas, desde el punto de vista del tiempo, esfuerzo y costo. En las organizaciones es necesario determinar los procedimientos que en conjunto faciliten la consecución de los objetivos deseados”. (3:47)

“Existen actividades que se realizan de manera rutinaria y en estas actividades participan generalmente personas de diferentes departamentos áreas o secciones, por lo que hace necesario estandarizar su realización para efectuarlas con mayor efectividad. A este propósito están encaminados los planes denominadas procedimientos.

Para evitar improvisaciones y pérdidas de tiempo, es preferible invertir el tiempo necesario en estudiar cual es la mejor forma de hacer las cosas, que tipo de información se requiere, que formatos o papelería se va a utilizar y en qué momento deben ser formulados, cual debe ser el flujo que deben seguir dichos formatos, así como la realización de esa actividad”. (3:101)

Formas escritas de plasmar un procedimiento

- A través de una descripción detallada
- A través de un diagrama

Estilos para describir un procedimiento

- De redacción continua
- Forma de libreto, el cual tiene dos presentaciones: por operación y por puesto.
- Como hoja de instrucción de trabajo

- Deben ser flexibles para adaptarse a futuras modificaciones.

#### Estructura de un procedimiento

Una vez se define el estilo, se procede a redactar el procedimiento, no existe forma estándar bajo la cual se estructure, todo procedimiento escrito debe contener como mínimo:

- Carátula
- Índice
- Objetivos
- Ámbito de aplicación
- Glosario de términos
- Flujograma del procedimiento
- Documentos relacionados
- Desarrollo del procedimiento
- Anexos
- Historial de modificaciones

Un procedimiento contable es la guía detallada de manera secuencial y ordenada de como las personas que elaboran los registros, estos generalmente son informales y se puede identificar fácilmente a través de la costumbre o hábito de las personas, cuando estos procedimientos se hacen por vía escrita, permiten a los usuarios seguir el camino apropiado y aprobado, siendo flexibles para mejorarse conforme sea necesario.

### **3.4 La consultoría**

El objetivo fundamental de la consultoría profesional es proporcionar recomendaciones viables e implantar medidas apropiadas para aumentar la productividad y la competitividad de las empresas.

### **3.4.1 Definición de consultoría**

La definición de la consultoría de empresas la podemos enmarcar de la siguiente manera: es un servicio al cual los propietarios, directores de empresas y funcionarios públicos pueden recurrir si sienten la necesidad de ayuda o asesoría en la solución de diversos problemas y en la implantación de procesos de mejora continua.

También se puede definir como un servicio prestado por un profesional en calidad de asesoramiento, el cual implica toma de decisiones basándose en observaciones pertinentes con la finalidad de ayudar a las organizaciones en la búsqueda de soluciones o al mejoramiento de sus procesos, es importante mencionar que la consultoría es realizada a corto plazo y los profesionales que brindan el servicio participa tanto en la resolución de consultas como en la realización del trabajo para el cual es contratado.

Una característica más de la consultoría que realiza un análisis previo del problema para resolverlo a través de una ejecución de actividades.

De acuerdo a la Norma Internacional de Encargo de Aseguramiento 3000 en apartado A1 (Ref. apartado 6), Indica que en un encargo de consultoría el profesional ejerciente utiliza habilidades técnicas, formación, observaciones, experiencias y conocimientos. Los encargos de consultoría implican un proceso analítico que por lo general supone una combinación de actividades relativas a: establecimiento de objetivos, detección de hechos, definición de problemas u oportunidades, evaluación de alternativas, desarrollo de recomendaciones, así como acciones a tomar, comunicación de resultados y en ocasiones, implementación y seguimiento. Los informes (si son emitidos) generalmente se escriben en un estilo narrativo o (informe largo). Por lo general el trabajo realizado es únicamente para el uso de beneficio del cliente. La naturaleza y el alcance del trabajo se determinan por acuerdo

entre el profesional ejerciente y el cliente. Un servicio que cumpla con la definición de encargo de aseguramiento no es un encargo de consultoría sino un encargo de aseguramiento.

### **3.4.2 Características**

La consultoría tiene ciertas características, mencionadas a continuación:

#### **a) Dimensiones de las consultorías**

“Existen dos dimensiones que resumen los problemas en la gestión de una entidad y que es importante considerar:

- **Dimensión técnica**

Vincula la naturaleza de la gestión o el problema de la empresa que afronta el cliente con la forma de analizar y resolver ese problema.

- **Dimensión humana**

Las relaciones interpersonales en la organización de cliente, las operaciones del personal acerca del problema que se trate y su interés en mejorar la situación actual, así como la relación entre el consultor y el cliente como persona”. (16:20)

#### **b) Formas de consultoría**

Las formas de consultoría varían de acuerdo al objetivo que pretenden alcanzar, la necesidad de la entidad y lo que espera obtener al final, tal como:

- Resolver una necesidad o un problema específico

La contratación de un servicio externo se da cuando el empresario define una necesidad o tiene un problema específico, pero no tiene el personal ni el

tiempo para solucionarla y busca especialistas que lo ayuden.

- Asistencia en diagnóstico

El empresario tiene necesidad de asistencia en diagnóstico, cuando detecta los síntomas de la enfermedad, pero no sabe diagnosticar la causa de los problemas y contrata expertos para que revisen la empresa y descubran las áreas o procesos que limitan el adecuado funcionamiento de esta.

- Implantar o mejorar sistemas y procesos

También se contratan especialistas cuando se desea implantar sistemas o procesos nuevos o mejorar los ya existentes. Se puede corregir una situación que se ha deteriorado, mejorar una situación, o crear una situación totalmente nueva. (15)

### **3.5 Importancia del Contador Público y Auditor como Consultor en la elaboración de un manual contable**

Toda entidad busca la razonabilidad de sus registros debido a que si estos no son presentados adecuadamente, se puede caer en errores o estafa.

Las entidades buscan expandirse y ser cada vez más grandes es por ello que el contar con un manual de políticas y procedimientos contables, es básico, para realizar los registros de manera adecuada y precisa.

Es por eso que el Contador Público y Auditor es el más recomendado para este tipo de trabajos contables, realizando aportaciones de gran importancia de acuerdo a su experiencia, para implementar dichos procedimientos, para lograr los objetivos de la entidad adecuadamente.



**CAPÍTULO IV**  
**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA**  
**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**CONTABLES, PARA EL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA**  
**EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS**  
**FARMACÉUTICOS**  
**(CASO PRÁCTICO)**

**4.1 Antecedentes de la empresa**

Laboratorio Guatemala, S.A. cuenta con más de 50 años de experiencia en la comercialización de productos farmacéuticos, manteniendo sus operaciones comerciales en Guatemala.

Fundada en 1966, representando en Guatemala y todos sus departamentos. En 1966, inicia con la comercialización de distintos productos farmacéuticos, dividiéndolos en tres líneas de productos, como los son la línea Ética, la línea Popular y la línea Genérica, llegando a posicionarse como una comercializadora líder en el mercado.

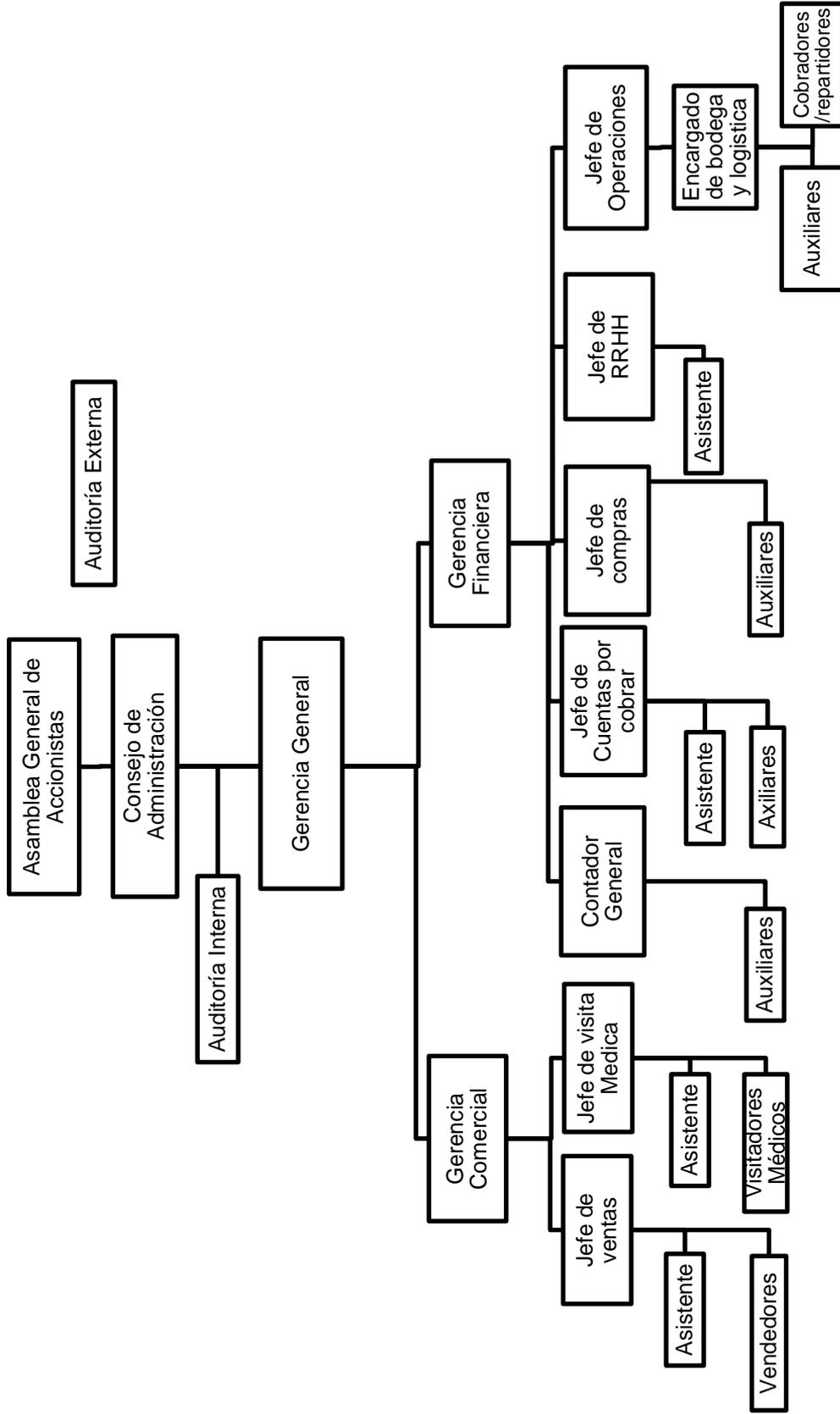
Actualmente, cuenta con uno de los almacenes más modernos del área, con técnicas sanitarias y equipo necesario para garantizar la calidad y seguridad de los productos que distribuye.

La empresa se encuentra inscrita en el registro mercantil como Sociedad Anónima, ante la Súper Intendencia de Administración Tributaria en el régimen Sobre Utilidades de Actividades Lucrativas para el cálculo del Impuesto Sobre la Renta y en el Régimen General del Impuesto al valor Agregado, verificado en la constancia de Registro Tributario Unificado.

A continuación se presenta el sistema organizacional de la entidad:

## 4.2 Estructura Organizacional

Figura No. 1, Organigrama Laboratorio Guatemala, S.A



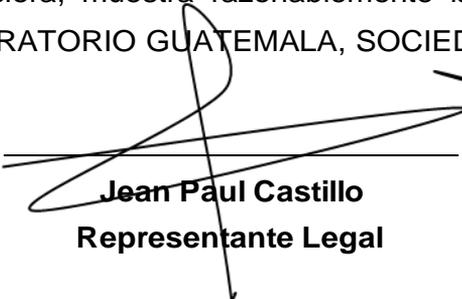
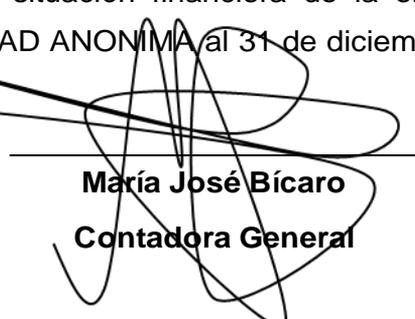
Fuente: Proporcionado por el Laboratorio Guatemala, S.A.

### 4.3 Situación Financiera del Laboratorio Guatemala, S.A.

**Laboratorio Guatemala, S.A.**  
Estado de situación financiera  
Al 31 de diciembre de 2017  
(Expresado en Quetzales)

Descripción	2017	2016
<b><u>ACTIVOS</u></b>		
<b><u>ACTIVOS CORRIENTES</u></b>		
Efectivo y equivalentes del efectivo	12,323,634.87	10,112,293.30
Cuentas por Cobrar	26,849,263.62	28,598,861.47
Inventarios	9,406,588.65	9,080,072.30
	<b>48,579,487.13</b>	<b>47,791,227.07</b>
<b><u>ACTIVO NO CORRIENTE</u></b>		
Gastos pagados anticipadas	214,000.00	187,333.33
Propiedades, Planta y Equipo	8,076,707.83	7,823,374.49
	<b>8,290,707.83</b>	<b>8,010,707.83</b>
<b>Total Activo</b>	<b>56,870,194.96</b>	<b>55,801,934.90</b>
<b><u>PASIVO Y PATRIMONIO</u></b>		
<b><u>PASIVOS CORRIENTES</u></b>		
Acreeedores Comerciales	6,004,051.83	4,998,271.58
Acreeedores no Comerciales	265,600.57	268,052.78
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>6,269,652.41</b>	<b>5,266,324.36</b>
<b><u>PASIVOS NO CORRIENTES</u></b>		
Prestamos Bancarios	2,111,713.19	1,680,293.14
	<b>2,111,713.19</b>	<b>1,680,293.14</b>
<b>Pasivos totales</b>	<b>8,381,365.59</b>	<b>6,946,617.50</b>
<b><u>PATRIMONIO</u></b>		
Capital en acciones	6,000,000.00	6,000,000.00
Ganancias acumuladas	38,581,780.49	38,687,473.62
Ganancia del ejercicio	12,288,414.47	11,114,461.28
	<b>48,488,829.37</b>	<b>48,855,317.40</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio</b>	<b>56,870,194.96</b>	<b>55,801,934.90</b>

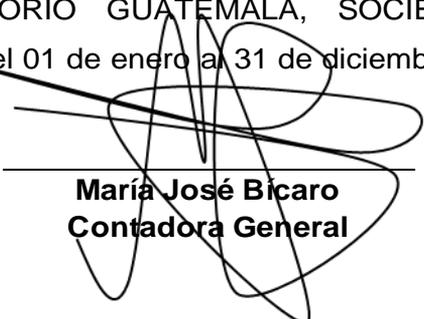
El infrascrito Contador, registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria bajo Número 6482271-0, CERTIFICA: Que el Estado de Situación Financiera, muestra razonablemente la situación financiera de la entidad, LABORATORIO GUATEMALA, SOCIEDAD ANONIMA al 31 de diciembre de 2017.

 <b>Jean Paul Castillo</b> <b>Representante Legal</b>	 <b>María José Bícara</b> <b>Contadora General</b>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Laboratorio Guatemala, S.A.**  
Estado de Resultados  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017  
(Expresado en Quetzales)

Descripción	2017	2016
Ingresos de actividades ordinarias	108,751,103.63	99,960,592.88
Costo de Ventas	39,453,886.11	36,156,704.41
<b>Margen bruto en ventas</b>	<b>69,297,217.52</b>	<b>63,803,888.47</b>
<b>(-) Gastos de operación</b>		
Gastos de administración	7,997,804.79	6,354,793.03
Gastos de ventas	45,219,099.58	42,691,266.30
	<b>16,080,313.15</b>	<b>14,757,829.14</b>
<b>Otros Ingresos y Gastos Financieros</b>		
(+) Ingresos	280,075.31	290,875.21
(-) Gastos	150,563.62	404,168.98
<b>Total ingresos y gastos financieros</b>	<b>129,511.69</b>	<b>-113,293.77</b>
<b>Otros Ingresos y Gastos</b>		
(+) Otros ingresos	174,727.77	174,746.33
(-) Otros gastos		
<b>Total otros ingresos y gastos</b>	<b>174,727.77</b>	<b>174,746.33</b>
Ganancia antes de impuestos	16,384,552.62	14,819,281.71
Gasto de Impuesto Sobre la Renta	4,096,138.16	3,704,820.43
<b>Ganancia del año</b>	<b>12,288,414.47</b>	<b>11,114,461.28</b>

El infrascrito Contador, registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria bajo Número 6482271-0, CERTIFICA: Que el Estado de Resultados arriba descrito, muestra el resultado de las operaciones obtenidos de la entidad, LABORATORIO GUATEMALA, SOCIEDAD ANONIMA en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**Jean Paul Castillo**  
Representante Legal

**María José Bicaró**  
Contadora General

Los Estados Financieros presentados, fueron proporcionados por la empresa, y son únicamente con el fin de demostrar la importancia que tiene el rubro de cuentas por cobrar, motivo por el cual el Laboratorio Guatemala, S.A., ha solicitado los servicios para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para dicho rubro.

#### 4.4 Solicitud de servicios profesionales

Guatemala, 12 de febrero de 2018

**Licenciado  
Francisco Marroquín  
Socio Director VELCAN & ASOCIADOS, S.C  
Guatemala, Ciudad**

Estimado Licenciado Marroquín

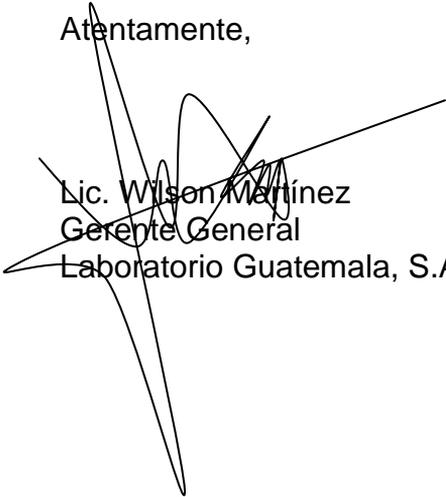
A través de la presente le solicitamos nos envíe una propuesta de servicios profesionales de consultoría para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables para ser aplicado a nuestra empresa al rubro de cuentas por cobrar.

Para lo cual necesitamos se realice una revisión completa de los procedimientos y registros contables para que derivado de ello se elabore el siguiente manual:

- Manual de Políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar.

Estamos a su completa disposición de proveerle cualquier información adicional que estime conveniente.

Atentamente,



Lic. Wilson Martínez  
Gerente General  
Laboratorio Guatemala, S.A.

#### 4.4.1 Propuesta de servicios profesionales

VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

---

Guatemala, 15 de febrero de 2018

**Licenciado  
Wilson Martínez  
Gerente General  
Laboratorio Guatemala, S.A.  
Presente**

Estimado Licenciado Martínez:

En atención a su solicitud nos complace presentarles nuestra propuesta de servicios profesionales para consultoría para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar de la empresa Laboratorio Guatemala, S.A., por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**Objetivo general:**

Se analizarán los procedimientos realizados durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, en el área de cuentas por cobrar que se utilizan actualmente en la entidad.

**Objetivo específico:**

El objetivo es la consultoría para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar de la empresa Laboratorio Guatemala, S.A., para uniformar los registros contables así como las políticas y procedimientos para el rubro de cuentas por cobrar, en todos sus aspectos importantes de acuerdo a la Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES).

**Alcance**

Durante el desarrollo del manual de políticas y procedimientos contables, se realizará una evaluación de los procedimientos de control y registro de las operaciones contables, que se consideren necesarios para proporcionar un manual contable con las características adecuadas para la empresa, con base a las Normas internacionales de Información Financiera para Pequeñas y medianas Entidades (NIIF para las Pymes).

Al ser aceptada la siguiente propuesta de servicios, ustedes se comprometen a suministrar toda la información y documentación necesaria que sea solicitada en relación al servicio que se les estará prestando, además de solicitar la colaboración del personal de la empresa, para evaluar los controles, registros e información financiera de la empresa que será determinante para la elaboración del manual contable.

**Colaboración de la administración:**

Requerimos de la colaboración del personal involucrado en las áreas objetivos de estudio o relacionadas a ellos, para la obtención y análisis de la evidencia, que será la base para ejecución del trabajo.

### **Periodo de ejecución**

Conforme a la cantidad de horas estimadas a invertir, en la elaboración del manual contable, se llevará a cabo en 30 días hábiles. El inicio de nuestros servicios será a partir de 01 de marzo al 11 de abril del presente año. En las instalaciones de Laboratorio Guatemala, S.A., para lo cual solicitamos un ambiente adecuado, seguro y equipado para nuestro equipo de profesionales y en nuestras oficinas.

### **Informes a entregar**

Como parte de nuestra revisión se estaría entregando a la empresa el día 11 de abril de 2018 lo siguiente:

- Manual de Políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar

### **OFERTA ECONÓMICA**

#### **Honorarios**

Nuestros honorarios profesionales se encuentran calculados de acuerdo al grado de experiencia y al tiempo que será invertido por el equipo de auditoría asignado, por el cual los mismos ascenderán a la cantidad de Q.35, 000.00 con el Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido.

Con la aceptación de nuestra propuesta, los honorarios se facturarán de la siguiente forma:

- Q. 21,000.00 (60%) al ser aceptada la propuesta.
- Q. 14,000.00 (40%) a la entregadel Manual de políticas y procedimientos contables.

Afectuosamente, si la misma satisface sus exigencias, y si lo descrito anteriormente es aceptado, favor confirmar la aceptación de la propuesta por medio de una carta dirigida a nosotros.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. Marroquín', written in a cursive style. The signature is somewhat messy and overlaps with the text below it.

Velcan& Asociados, S.C.  
Lic. Francisco Marroquín  
Socio director  
Colegiado No. 12345

#### 4.4.2 Aceptación de servicios profesionales

Guatemala, 19 de febrero de 2018

**Licenciado  
Francisco Marroquín  
Socio director  
Velcan& Asociados, S.C.  
Guatemala, Ciudad**

Estimado licenciado Marroquín

Por medio de la presente, hago de su conocimiento que de acuerdo a la reunión tenida con Junta General de Accionistas para analizar su propuesta en la consultoría de nuestro manual de políticas y procedimientos para el rubro de cuentas por cobrar.

Donde acordamos aceptarla bajo las condiciones descritas en la misma, para la realización del trabajo. Por lo que agradeceríamos puedan iniciar en la fecha mencionada.

De igual manera, quedamos a la orden para lo que necesiten.

Atentamente,



Lic. Wilson Martínez  
Gerente General  
Laboratorio Guatemala, S.A.

### **4.4.3 Planificación del trabajo a realizar**

#### **Objetivo**

Elaborar un manual de políticas y procedimientos contables que ayude a la uniformidad de la ejecución adecuada de los registros contables.

#### **Objetivo específico**

- Elaborar un manual adecuado para la empresa objeto de estudio para el rubro de cuentas por cobrar.
- Obtención de información directa de las personas que tendrán a su cargo cada procedimiento.
- Formulación de las políticas y procedimientos de acuerdo a la información obtenida.

#### **Alcance**

Evaluar la efectividad de los procesos existentes, para mejorarlos o reformularlos en el departamento de contabilidad referentes a cuentas por cobrar.

Evaluar la efectividad de los procesos existentes, para mejorarlos o reformularlos en el rubro de cuentas por cobrar.

Evaluar los registros contables existentes relacionados con el rubro de cuentas por cobrar.

#### **Recursos**

**Humano:** La persona encargada de la consultoría será el Lic. Francisco Marroquín con el apoyo de Mario Velásquez, quienes cuentan con la preparación y experiencia para la elaboración del Manual de Políticas y procedimientos contables. Para la empresa Laboratorio Guatemala, S.A.,

maneándolo de manera ética y confidencial. Así como cumpliendo con el tiempo estipulado para la finalización del trabajo.

### **Trabajo de campo**

- Observación directa con las visitas preliminares, para determinar las políticas y procedimientos existentes, para evaluar si son los adecuados para la empresa Laboratorio Guatemala, S.A.
- Identificar las necesidades de la empresa para la elaboración de un manual adecuado.
- Obtención de evidencia por medio de entrevistas y cuestionarios.
- Detectar deficiencias en los procesos y políticas existentes para proponer mejoras.

### **Trabajo de gabinete**

- Análisis de los resultados obtenidos de las entrevistas y cuestionarios.
- Elaboración del manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar.
- Elaboración de nomenclatura.

### **Fechas claves**

Inicio del trabajo	01 de marzo de 2018
Trabajo de campo	del 06 de marzo al 17 de marzo de 2018
Trabajo de gabinete	del 20 de marzo al 06 de abril de 2018
Entrega del trabajo	10 de abril de 2018

#### **4.4.4 Obtención de evidencia**

La obtención de la evidencia será durante el periodo de visita preliminar por medio de la observación. Posteriormente con la realización de cuestionarios a las personas que realizan los registros y procedimientos del Laboratorio Guatemala, S.A. del rubro de cuentas por cobrar.

#### **Conocimiento inicial**

Esta cédula se elabora para comprender todo el entorno de la entidad, referente al rubro de cuentas por cobrar, y se determinara como se podrán desarrollar las técnicas de auditoría dentro del sistema de planificación de recursos empresariales.

Al conocer la entidad se tomaron en consideración los siguientes puntos:

Factores internos que afectan la entidad

Estructura de la propiedad y de administración

El laboratorio Guatemala, S.A., fue constituido de acuerdo a las leyes de la Republica de Guatemala como una sociedad anónima para operar por un plazo indefinido.

Las operaciones administrativas y de comercialización, se llevan a cabo en las oficinas centrales que se encuentran ubicadas en 52 calle 1-28, Zona 11, Guatemala.

La administración de la entidad está a cargo de una junta directiva apoyada por un gerente general, y este a su vez apoyado por un gerente financiero quien administra todos los registros contables con los que cuenta la empresa, así como los jefes de cada área que lo conforman.

## **Objetivo del negocio**

El objetivo del negocio es la comercialización de productos farmacéuticos.

## **Objetivo del rubro de cuentas por cobrar**

El objetivo primordial del rubro de cuentas por cobrar es recuperar lo vendido a los clientes, de acuerdo a las condiciones de crédito autorizadas para cada uno de la cartera de clientes con los que cuenta la empresa. Respetando los controles internos y procedimientos establecidos en las políticas de la empresa.

El objetivo a nivel operativo es, la recuperación de los créditos, controlar el descuento de los documentos por cobrar y los funcionarios empleados. Al igual que mantener los registros contables al día para proporcionar la información oportuna. Esto trae como consecuencia la ejecución de los procesos existentes o propuestos adecuadamente.

## **Operaciones**

La entidad realiza sus operaciones administrativas en la ciudad de Guatemala. Su actividad principal es la comercialización de productos farmacéuticos.

## **Ingresos**

Los ingresos son generados por medio de las ventas. Tanto de contado como crédito, los cuales son controlados por los departamentos relacionados de contabilidad, ventas, créditos y cobros.

En el departamento contable se cuenta con un auxiliar que se encarga de revisar y registrar las facturas que se generan por motivo de ventas a los clientes, al igual que lleva el control y registro de los cheques rechazados,

para trasladarlos al departamento correspondiente para la recuperación de los mismos.

En el departamento de créditos integrado por el jefe y los asistentes de dicho departamento, se encargan de llevar el control de autorización de los créditos de cada pedido analizando si aplica o no para ser facturado, así como la recuperación de los saldos de las cuentas por cobrar, en conjunto con el departamento de ventas y los cobradores que tiene a su cargo. También tiene a su cargo la recuperación de los cheques rechazados que son trasladados del departamento de contabilidad.

### **Políticas y procedimientos**

Las políticas y los procedimientos de control de ingresos establecidos en la empresa comercializadora y productora de farmacéuticos, son dirigidos por los jefes de tres departamentos relacionados en el proceso, quienes vigilan su correcta ejecución.

En la empresa se cuenta con políticas tanto para la autorización, recuperación y registro de los créditos. Las políticas únicamente se ejecutan de acuerdo a lo que el jefe de cada área indica, debido a que no se posee manuales impresos.

Los jefes y el personal operativo que ejecuta los procedimientos cuenta con un usuario para el sistema, el cual tiene accesos definidos de acuerdo al nivel jerárquico de cada usuario, siendo autorizados por el jefe de cada área.

### **Comunicación dentro de la organización**

Cada usuario posee con una cuenta de correo electrónico para traslado de información el cual incluye todas las direcciones electrónicas de todo el personal de la empresa.

La manera en que se hace oficial cualquier tipo de comunicado a todo departamento es por medio de circulares.

### **Operaciones principales**

El departamento de contabilidad se encarga de realizar los registros contables, recepción y custodia de los ingresos en efectivo. La programación y elaboración de cheques.

El departamento de créditos se encarga de la autorización y seguimiento para el despacho de los pedidos, como también a la recuperación y control de la cartera de clientes.

El departamento de ventas se encarga de visitar a cada cliente para promover y realizar la venta directa con los clientes, así como el cobro de las ventas crédito que han vencido.

### **Personal de jefatura y operativo**

El personal de cada área involucrado en el proceso de cuentas por cobrar es el siguiente:

#### **Departamento contable**

Gerente Financiero	Lic. Andrés Gaitán
Contador General	Licda. María José Búcaro
Auxiliar Contable 1	Erick Cardona
Auxiliar Contable 2	Byron Gómez
Auxiliar Contable 3	Sebastián Demarino

## **Departamento de créditos y cobros**

Jefe de créditos	Lic. Daniel Messi
Asistente de créditos	Marcus Rivera
Auxiliar de créditos	Daniel Cifuentes

## **Departamento de ventas**

Jefe de ventas	Claudia López
Asistente de ventas	Leslie Martínez
Equipo de visita médica	15 personas
Equipo de ventas	4 personas

# VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

Laboratorio Guatemala, S.A.

Programa para el rubro de cuentas por cobrar

<b>1</b>	<b>Objetivo:</b>		
<b>2</b>	<b>Procedimientos</b>		
<b>No.</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Ref</b>	<b>Elaborado por:</b>
<b>2.1</b>	<b>Visita preliminar a la empresa</b>		
	Narrativa de proceso, entrevista al gerente financiero	B-1	Mario V.
	Narrativa de proceso, entrevista al cuentas por cobrar	B-2	Mario V.
	Narrativa de proceso, entrevista al contador general	B-3	Mario V.
	Narrativa de proceso, entrevista al jefe de ventas	B-4	Byron G..
<b>2.2</b>	<b>Llenado de cuestionarios</b>		
	Cuestionario para el auxiliar de contabilidad al encargado de las cuentas por cobrar, por medio de entrevista.	B-5	Byron G..
	Cuestionario para el auxiliar de contabilidad encargado de los documentos por cobrar, por medio de entrevista	B-6	Mario V.
	Cuestionario para el auxiliar de contabilidad encargado de las planillas, por medio de entrevista	B-7	Mario V.
	Cuestionario para la contadora general sobre otras cuentas por cobrar, por medio de entrevista	B-8	Byron G..
	Cuestionario para la contadora general sobre las cuentas incobrables, por medio de entrevista	B-9	Mario V.
<b>3</b>	<b>Informe a la gerencia</b>		
	Entrega del manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar.		

#### 4.4.5 Índice de papeles de trabajo

<b>VELCAN &amp; ASOCIADOS, S.C.</b>			
<b>Laboratorio Guatemala, S.A.</b>			
<b>Índice de Papeles de trabajo</b>			
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>P/T</b>	<b>Página</b>
1	Narrativa al gerente financiero	B-1	69
2	Narrativa al jefe de cuentas por cobrar	B-2	70
3	Narrativa al contador general	B-3	72
4	Narrativa al jefe de ventas	B-4	74
5	Cuestionario de Cuentas por cobrar	B-5	75
6	Cuestionario de Documentos por cobrar	B-6	77
7	Cuestionario de Funcionarios y empleados	B-7	78
8	Cuestionario de otras cuentas por cobrar	B-8	79
9	Cuestionario de cuentas incobrables	B-9	80
10	Manual de políticas, procedimientos contables, flujogramas y partidas para el rubro de cuentas por cobrar		81

## VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>	Referencia:	<b>B-1</b>
	Realizado:	MV
ENTREVISTAS A:	Fecha:	06.03.18
GERENTE FINANCIERO	Revisado:	FM
	Fecha revisado:	09.03.18

### NARRATIVA DE PROCESO

En la entrevista realizada al Lic. Andrés Gaitán, gerente financiero del Laboratorio Guatemala, S.A., nos indica que en el departamento de contabilidad se cuenta con una persona asignada a la realización de los registros de las cuentas por cobrar, eso significa que hay un auxiliar contable que se encarga de la revisión de las facturas elaboradas por el auxiliar del departamento de cuentas por cobrar, quien es el encargado de la facturación.

El auxiliar contable está a cargo de la contadora general de la empresa, a quien amplía detalles del proceso de registro y el jefe del departamento de cuentas por cobrar quien amplía la información con respecto al control de cobro de las cuentas por cobrar.



Entrevistado:  
Lic. Andres Gaitán  
Gerente Financiero

Entrevistador:  
Mario Velásquez  
Auditor Senior

## VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>	Referencia:	<b>B-2</b>
	Realizado:	MV
ENTREVISTAS A:	Fecha:	06.03.18
JEFE DE CUENTAS POR COBRAR	Revisado:	FM
	Fecha revisado:	09.03.18

### **NARRATIVA DE PROCESO**

El rubro de cuentas por cobrar tiene relación directa con los departamentos de cuentas por cobrar, debido a que el departamento de contabilidad se encarga de realizar los registros contables de las ventas y cobros realizados, mientras que el departamento de cuentas por cobrar tiene a su cargo la autorización, facturación y recuperación de los saldos, a su vez también se relaciona con los departamentos de ventas y visita médica para la recuperación de los saldos.

Es por ello que se realizó una entrevista al Lic. Daniel Villagrán, quien indica que el proceso para autorización, control y recuperación de las cuentas por cobrar se realiza de la siguiente manera:

En el departamento de cuentas por cobrar se cuenta con auxiliares quienes tienen atribuciones definidas para llevar un orden correcto, el auxiliar uno se encarga de la recuperación de los cheque rechazados, y realización de llamadas para recuperación de saldos morosos, así como la programación de cobros a clientes; El auxiliar dos se encarga de la creación de códigos para cada cliente, facturación de pedidos autorizados y realización de recibos de caja para la rebaja de los saldos en los estados de cuenta de los clientes.

VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Referencia: B-2  
Realizado: MV  
Fecha: 06.03.18  
Revisado: FM  
Fecha revisado: 09.03.18

ENTREVISTAS A:

JEFE DE CUENTAS POR COBRAR

**NARRATIVA DE PROCESO**

La autorización para la liberación de los pedidos de clientes crédito, así como sus condiciones crediticias, están a cargo del jefe del departamento de cuentas por cobrar, la autorización se realiza por medio de la consulta de los estados de cuenta de los clientes, si están al día con su saldo éste se aprueba para proceder a la facturación y despacho del mismo, también se encarga de la evaluación y autorización para categorizar a los clientes de acuerdo a su comportamiento crediticio.

La recuperación de los saldos se hace por medio de llamadas realizadas por el departamento de cuentas por cobrar, de manera presencial por el departamento de ventas y por medio de cobradores que están a cargo del encargado de bodega y logística. Dicho control de liquidación a contabilidad, de cobros realizados por los representantes de ventas, se hace cada viernes con la intención de evitar posibles malas manipulaciones con el efectivo manejado por las personas de ventas. En el caso de los repartidores liquidan de manera diaria en la mañana en horario de 8:00 a 12:00 y por la tarde de 2:00 4:00.



Entrevistado:  
Lic. Daniel Villagran  
Jefe de cuentas por cobrar



Entrevistador:  
Mario Velásquez  
Auditor Senior

## VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>	Referencia:	<b>B-3</b>
	Realizado:	MV
ENTREVISTAS A:	Fecha:	07.03.18
CONTADORA GENERAL	Revisado:	FM
	Fecha revisado:	09.03.18

### **NARRATIVA DE PROCESO**

En la entrevista sostenida con la Licda. María José Búcaro, indica el proceso de la recuperación y registro de las cuentas por cobrar se da de la siguiente manera: La liquidación de los cobros realizados por el departamento de ventas, es todos los días viernes de cada semana, todo el efectivo y cheques cobrados por los vendedores es recibido por los auxiliares de contabilidad, quienes están atendiendo en horarios específicos.

Los cobros realizados por los cobradores a cargo del departamento del departamento de Bodega y logística, tienen la facilidad de realizar sus liquidaciones dos veces al día. Tanto los vendedores como los cobradores elaboran recibos por cada cobro, estas liquidaciones después de ser recibidas por los auxiliares de contabilidad, pasan al departamento de cuentas por cobrar para ser registradas y rebajadas de los estados de cuentas de cada cliente conforme corresponda. Contabilidad envía a realizar depósitos por todo el efectivo y cheques que reciben, 2 veces al día, la primera es realizada a las 9:00 A.M. y por la tarde a las 3:00 P.M. a la cuenta a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A.

VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>	Referencia:	<b>B-3</b>
	Realizado:	MV
ENTREVISTAS A:	Fecha:	07.03.18
CONTADORA GENERAL	Revisado:	FM
	Fecha revisado:	09.03.18

**NARRATIVA DE PROCESO**

Los registros contables relacionados con la recuperación de cartera son elaborados por el auxiliar contable encargado de las cuentas por cobrar diariamente, de acuerdo a como corresponda cada partida.



Entrevistado:  
Licda. Maria Jose Búcaro  
Contadora General



Entrevistador:  
Mario Velásquez  
Auditor Senior

## VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

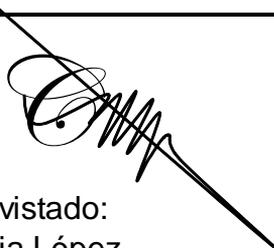
<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>	Referencia:	<b>B-4</b>
	Realizado:	MV
ENTREVISTAS A:	Fecha:	08.03.18
<b>JEFE DE VENTAS</b>	Revisado:	FM
	Fecha revisado:	09.03.18

### NARRATIVA DE PROCESO

De acuerdo a la entrevista sostenida con Claudia López, los vendedores están coordinados por ciclos semanales conforme a las áreas a cubrir, a consecuencia cada semana ellos llevan las facturas correspondientes a la cobertura semanal para el cobro de las mismas.

Estas facturas son entregadas por el departamento de cuentas por cobrar a cada vendedor, para ser cobradas en cuanto estén vencidas dependiendo de la cantidad de días crédito autorizados para cada cliente.

Es así como ellos deben llevar el control de cobros a realizar, por cada cobro realizado el vendedor entrega al cliente un recibo como constancia del pago recibido, para luego ser liquidado al departamento de contabilidad.



Entrevistado:  
Claudia López  
Jefe de ventas



Entrevistador:  
Byron González  
Auditor Junior

## VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

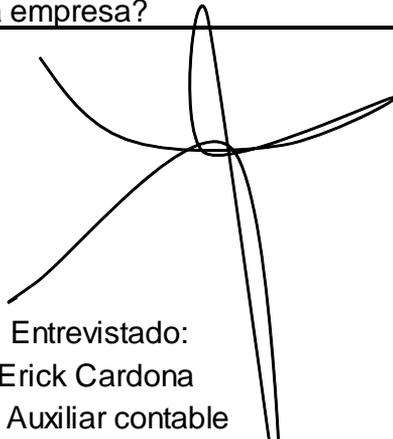
<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b> CUENTAS POR COBRAR CUESTIONARIO	Referencia: Realizado: Fecha: Revisado: Fecha revisado:	<b>B-5</b> MV 12.03.18 FM 16.03.18
------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------

No.	CONCEPTO	Ref	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Existen el rubro de cuentas por cobrar en la empresa?		X		
2	¿Las cuentas por cobrar que existen son propiedad de la empresa?		X		
3	¿Todas las transacciones fueron registradas?		X		
4	¿Existe documentación que soporte todas las transacciones registradas?		X		
5	¿Existe una política específica para la recuperación de los saldos pendiente?			X	No existe política para la recuperación de saldos morosos.
6	¿Existe una política que indica periodicidad se realiza confirmación de saldos?		X		
7	¿Las condiciones de crédito de cada cliente son otorgados de la manera adecuada?		X		
8	¿Se cuenta con los expedientes de cada cliente que tiene crédito otorgado?		X		
9	¿Se lleva un control adecuado de las ventas al crédito?		X		
10	¿Se cuenta con un control detallado de la integración de cada cliente?		X		

# VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

<b>LABORATORIO</b>	Referencia:	<b>B-5</b>
<b>GUATEMALA, S.A.</b>	Realizado:	MV
CUENTAS POR COBRAR	Fecha:	12.03.18
CUESTIONARIO	Revisado:	FM
	Fecha revisado:	16.03.18

No.	CONCEPTO	Ref	SI	NO	OBSERVACION
11	¿Existe un manual sobre las políticas y procedimientos en la empresa?			X	Todo lo que se realiza es de manera verbal, no escrita.



Entrevistado:  
Erick Cardona  
Auxiliar contable

*Byron G*

Entrevistador:  
Byron González  
Auditor Junior

*VELCAN & ASOCIADOS, S.C.*

**LABORATORIO GUATEMALA, S.A.**

DOCUMENTOS POR COBRAR  
CUESTIONARIO

Referencia:

**B-6**

Realizado:

MV

Fecha:

12.03.18

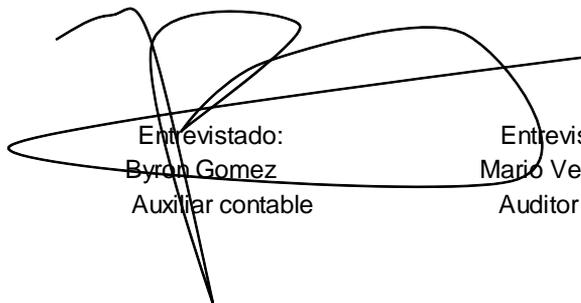
Revisado:

FM

Fecha revisado:

16.03.18

No.	CONCEPTO	Ref	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Los documentos por cobrar son propiedad de la empresa?		X		
2	¿Se cuenta con una política para aceptación de documentos por cobrar en la empresa?		X		
3	¿Se lleva un control adecuado de los documentos?		X		
4	¿Se tiene un control oportuno para el descuento de los documentos a favor de la empresa?		X		
5	¿Se cuenta con las facturas que soportan la venta por medio de documentos?		X		
6	¿Se encuentra en el manual de políticas de la empresa los documentos que se pueden aceptar o considerar como validos?			X	No existe manual alguno por lo que se considerará al realizarse.
7	¿Se tiene definida la política con la cantidad de días autorizados máximos para recepción de los documentos por cobrar?		X		
8	¿En el departamento de contabilidad se tiene una persona responsable del control de los documentos por cobrar?		X		



Entrevistado:  
Byron Gomez  
Auxiliar contable



Entrevistador:  
Mario Velásquez  
Auditor Senior

## VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

**LABORATORIO GUATEMALA, S.A.**

**FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS  
CUESTIONARIO**

Referencia:

**B-7**

Realizado:

MV

Fecha:

13.03.18

Revisado:

FM

Fecha revisado:

16.03.18

No.	CONCEPTO	Ref	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Existe una cuenta de funcionarios y empleados?		X		
2	¿La cuenta de funcionarios y empleados es propiedad de la empresa?		X		
3	¿Se tiene un control adecuado para la recuperación de los saldos de los empleados?		X		
4	¿Dentro de la integración del rubro funcionarios y empleados se tiene cuentas incobrables?			X	No existen debido a que se hace el descuento directo de planilla
5	¿Hay una persona encarga en el departamento de contabilidad responsable del registro y control de los funcionarios y empleados?		X		



Entrevistado:  
Sebastián Demarino  
Auxiliar contable

Entrevistador:  
Mario Velásquez  
Auditor Senior

# VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>	Referencia: <b>B-8</b>
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	Realizado: <b>MV</b>
CUESTIONARIO	Fecha: <b>14.03.18</b>
	Revisado: <b>FM</b>
	Fecha revisado: <b>16.03.18</b>

No.	CONCEPTO	Ref	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Existen otras cuentas por cobrar en la empresa?			X	No se ha presentado cuenta alguna para ser categorizada como otra cuenta por cobrar
2	¿Las otras cuentas por cobrar son propiedad de la empresa?			X	No existen otras cuentas por cobrar.
3	¿Se cuenta con el control adecuado para la recuperación de dichas cuentas?			X	No existen otras cuentas por cobrar.
4	¿Se tiene toda la documentación que soporta la existencia de dichas cuentas?			X	No existen otras cuentas por cobrar.
5	¿Se cuenta dentro de las políticas un criterio para categorizar otra cuenta por cobrar?		X		

  
 Entrevistado:  
 Lidia María José Bucaro  
 Contadora General



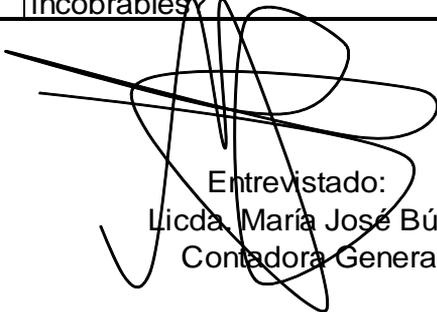
Entrevistador:  
 Byron González  
 Auditor Junior

## VELCAN & ASOCIADOS, S.C.

**LABORATORIO GUATEMALA,  
S.A.  
Cuentas Incobrables  
Cuestionario**

Referencia: **B-9**  
Realizado: **MV**  
Fecha: **14.03.18**  
Revisado: **FM**  
Fecha revisad: **16.03.18**

No.	CONCEPTO	Ref	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Se lleva un control adecuado de las cuentas difícil de cobro?		X		
2	¿Las cuantas incobrables son propiedad de la empresa?		X		
3	¿Se cuenta con una reserva para las cuentas incobrables?		X		
4	¿Se cuenta con una política para dar de baja a las cuentas incobrables?		X		
5	¿Se revela adecuadamente las bajas de las cuentas incobrables?		X		
6	¿Se cuenta con una política que defina el tiempo con el cual se considera un saldo como cuenta incobrable?		X		
7	¿Se tiene una persona de contabilidad responsable de dar seguimiento a las cuentas incobrables?		X		

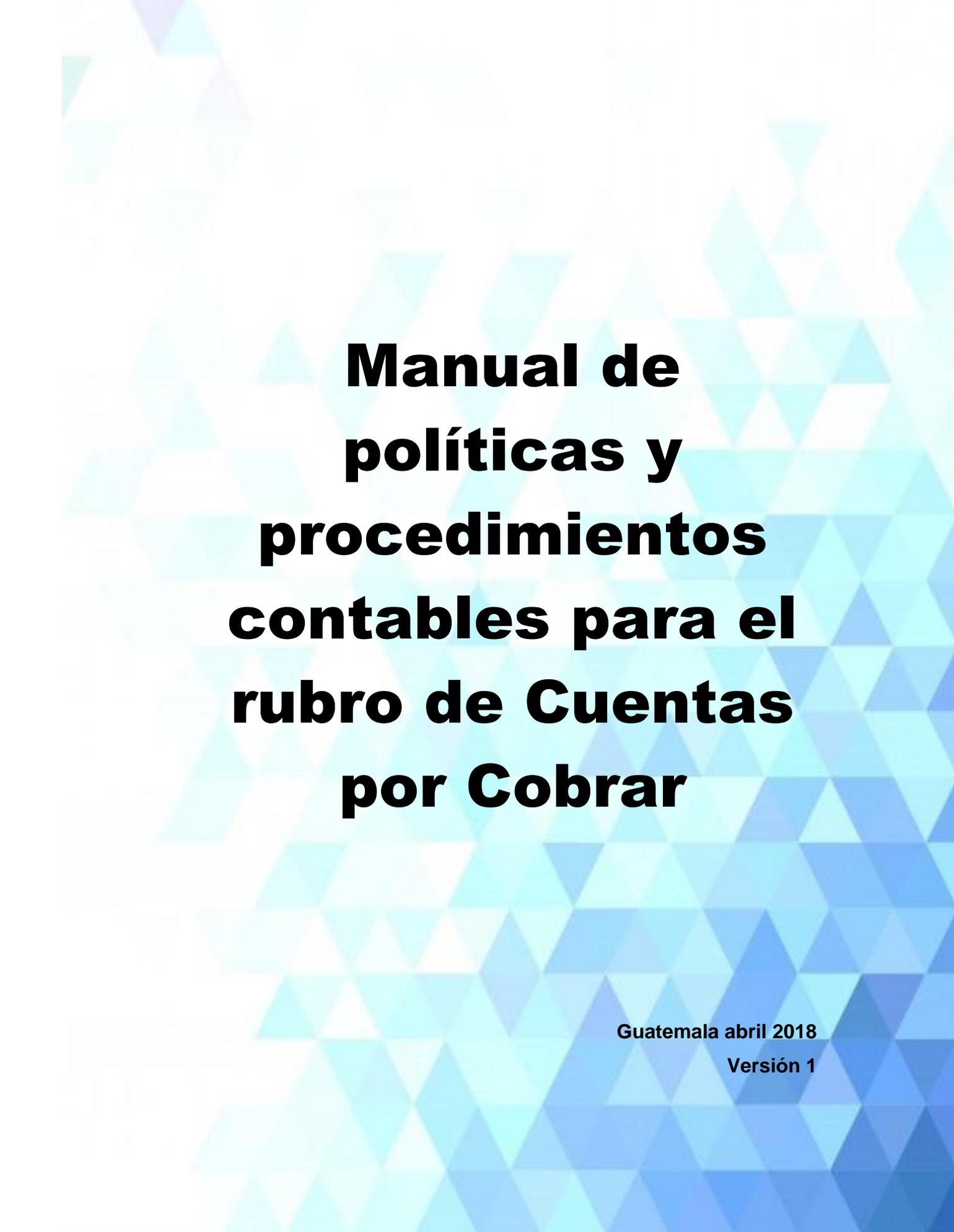


Entrevistado:  
Licda. María José Búcaro  
Contadora General

*Mario V*

Entrevistador:  
Mario Velásquez  
Auditor Senior





# **Manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de Cuentas por Cobrar**

Guatemala abril 2018

Versión 1



<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Introducción	83
2. Objetivos del manual	83
3. Instrucciones para el uso del manual	84
4. Políticas contables	85
4.1 Periodo contable	85
4.2 Unidad monetaria	85
4.3 Base de medición de los elementos de los estados financieros	86
4.4 Estimación para cuentas incobrables	86
4.5 Descripción de las cuentas	86
5. Terminología	91
6. Políticas, Procedimientos, Flujogramas y partidas contables para el rubro de cuentas por cobrar	93
6.1 Política No. 1, Clasificación de clientes	94
6.2 Política No.2, Cliente contado Efectivo	99
6.3 Política No. 3, Cliente contado Cheque	103
6.4 Política No. 4, Cheques rechazados	107
6.5 Política No. 5, Condiciones para clientes crédito	110
6.6 Política No. 6, Recargo por incumplimiento de pago cliente crédito 15 días	113
6.7 Política No. 7, Recargo por incumplimiento de pago cliente crédito 30 días	117
6.8 Política No. 8, Autorización para facturar pedidos crédito	121
6.9 Política No. 9, Aprobación de pedidos para empleados	124
6.10 Política No.10, Intervención de Auditoría interna, con los saldos atrasados	127
6.11 Política No. 11, Cuentas Incobrables	129
6.12 Política No. 12, Categorización de clientes	133
6.13 Política No. 13, Documentos por cobrar	136



## **1. Introducción**

El presente Manual de Políticas y Procedimientos contables está realizado de acuerdo a las necesidades de la empresa Laboratorio Guatemala, S.A. para el rubro de cuentas por cobrar, esto con la intención de facilitar los registros que se realizan periódicamente por las personas asignadas a ejecutar dicha actividad, estandarizando e indicando los criterios correctos para la elaboración de los Estados Financieros de la empresa.

Así mismo está elaborado no solo para los registros financieros sino también contiene las políticas administrativas concernientes al rubro de cuentas por cobrar.

Funcionando como guía para quienes lo empleen, ya que es de uso obligatorio, considerando que facilita, estandariza los procedimientos establecidos para los colaboradores ya existentes en la empresa y la capacitación para el personal de nuevo ingreso.

## **2. Objetivos del manual**

Este manual tiene como objetivo lo siguiente:

- Estandarización de criterio para los registros de las transacciones directamente del rubro de cuentas por cobrar.
- Funcionar como guía para la capacitación del personal de nuevo ingreso.
- Evitar errores y/o fraude al momento de realizar los registros.
- Mantener un mejor control de las cuentas por cobrar para evitar incobrabilidades.

- Ayudar a la estandarización de criterios en las cuentas por cobrar para la toma de decisiones.

### **3. Instrucciones para el uso del manual**

Para el uso del presente manual debe tomarse en cuenta lo siguiente:

- El Presente manual es de uso obligatorio no es optativo, pues cada miembro de la contabilidad debe utilizarlo para que los registros se realicen uniforme.
- La terminología utilizada en el presente manual es la utilizada en el área contable.
- Todo cambio que necesite realizar a este manual tanto adiciones como eliminaciones, debe estar previamente autorizado por el Contador General y el Gerente Financiero de la entidad.
- Los cambios a realizar deben ser anualmente, debiendo indicarse en una hoja al final del mismo que tendrá como nombre, control de modificaciones, mencionando el numero de pagina, inciso y fecha en el cual se hizo la modificación, para no perder el control de los cambios realizados.
- La periodicidad a considerar para la presentación de los estados financieros será mensual.
- Este manual únicamente considera lo relacionado al rubro de cuentas por cobrar.
- El orden de presentación en este manuales es el siguiente:
  - ✓ La política
  - ✓ Procedimiento
  - ✓ Registro contable.

## **4. Políticas contables**

Una política contable es un conjunto de principios, reglas y procedimientos específicos que son adoptados por una entidad para preparar y realizar los estados o documentos contables. Por tanto, la existencia de políticas contables se debe a que los organismos internacionales emisores de normas, y los planes de contabilidad específicos de cada país (que tienden a establecer las normas emitidas por dichos organismos), dejan cierta libertad. Es decir, en diversos aspectos las entidades pueden elegir entre distintas opciones a la hora de presentar sus estados contables. Además, puede haber casos que no estén regulados por las normas.

Las normas internacionales de información financiera (NIIF o IFRS), emitidas por el IASB, establecen que los sucesos y transacciones reguladas específicamente en ellas, se registrarán por esas normas. Pero también establece que si las normas no tratan alguna operación o sucesos, la entidad utilizará su juicio para aplicar una política contable que proporcione información relevante y fiable. Para ello la entidad deberá tener en cuenta en primer lugar las normas que traten cuestiones similares y relacionadas, y en segundo lugar las definiciones y principios generales.

### **4.1 Periodo contable**

El periodo contable se encuentra comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año.

### **4.2 Unidad monetaria**

La manera de curso legal de Guatemala es el (Q.) quetzal, motivo por el cual todos las operaciones deben realizarse con dicha moneda.

### **4.3 Base de medición de los elementos de los estados financieros**

Los Estados Financieros deben ser preparados en base a la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas Y Medianas Entidades (NIIF para PYMES) Y las leyes del país.

### **4.4 Estimación para cuentas incobrables**

La política de le empresa para las cuentas incobrables es del 3% de acuerdo un margen aceptable para el rubro de cuentas por cobrar, dicha reserva debe calcularse únicamente considerando los saldos de las cuentas, clientes y documentos por cobrar, comerciales.

### **4.5 Descripción de las cuentas**

La contabilidad es realizada por el sistema de partida doble, por lo que todo cargo tiene un abono y viceversa, dando lugar a que para toda entrada corresponde una salida y cuando estas no son equivalentes se produce una utilidad o una pérdida.

En todo hecho contable hay una cuenta acreedora y una deudora, las cuentas han de considerarse personalizadas, y toda anotación contable ha de hacerse de forma que se cumpla con la ecuación patrimonial.

#### **Cargar una cuenta**

Registro que se hace en el debe de una partida o póliza contable. Una cuenta se carga o debita para registrar la recepción de un bien mueble o inmueble, registrar un gasto, registrar el derecho de cobrar una deuda, o disminución de un pasivo.

### **Abonar una cuenta**

Abonar o acreditar, es operar contablemente una partida en el haber, registrando un pasivo o una ganancia con una cuenta determinada, resultante de la operación.

El cargar o abonar una cuenta significa el aumento o disminución de su saldo, eso tiene como resultado la siguiente regla:

### **Activos**

Son todos los recursos adquiridos por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.

### **Activo no corriente**

Esta comprendido por el grupo de cuenta que registran los bienes de existencia permanente que cuenta la empresa para el desarrollo del giro normal del negocio y que se deprecian; son de larga duración, entre ellos se mencionan; mobiliario y equipo, equipo de computación, vehículos, otros.

### **Activos corrientes**

Comprende todos recursos y derechos que se espera convertir en efectivo, en un período no mayor a un año. Se registrará como un activo corriente cuando:

- Se espera realizarlo, venderlo o consumirlo en el periodo contable.
- El activo principalmente con fines de negociación
- Se trate de efectivo o un equivalente al efectivo, salvo que su utilización esté restringida y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un periodo mínimo de un año.

## **Cuentas por Cobrar**

Es el valor exigible a favor de la empresa, a cargo de los clientes, nacionales o extranjeros, por concepto de venta de bienes o prestación de servicios al crédito.

Según la NIIF para las PYMES, el nombre de la cuentas por cobrar es categorizado como Deudores Comerciales y otras cuentas por cobrar, y es definida como el reconocimiento inicial de los deudores comerciales deben medirse al precio de transacción en que fue realizada. Mensualmente se debe evaluar el deterioro de deudores comerciales, si hay cuentas que después de agotados los procesos de cobro se da declarada incobrable, debe considerarse como una perdida en el resultado.

### **Cargo:**

- Del importe del saldo deudor, que representa el derecho a exigir a sus clientes el pago por la venta de bienes y servicios a crédito.
- Del importe de la venta o prestación de servicios al crédito a los clientes.

### **Abono:**

- Del importe de los pagos parciales o totales a la cuenta de los clientes.
- Del importe de las cuentas que se consideran incobrables.
- Del importe de las rebajas, descuentos y bonificaciones sobre venta a los clientes.

### **Saldo:**

Es deudor y representa el importe por la prestación de servicios o venta de bienes a crédito.

### **Deudores Varios**

Es utilizada de manera exclusiva para el registro de los préstamos otorgados a personas o entidades que no son clientes, entre los que puede figurar anticipo sobre sueldos.

### **Cuentas por Cobrar Empleados o Beneficios a Empleados**

Está relacionada directamente con ventas realizadas al crédito a empleados, la empresa realizará los pagos de prestaciones laborales en las fechas y porcentajes establecidos por el Código de Trabajo de Guatemala, los cuales serán, Bono 14, Aguinaldo e Indemnización en el caso del despido de cualquiera de ellos.

La provisión por prestaciones laborales se efectuará en el momento que es generada y no cuando se paga, esto según lo establecido en la sección 28 de la NIIF para las PYMES.

La clasificación de los pasivos de bono 14 y aguinaldo serán pasivos corrientes y en el caso de la Indemnización será activo no corriente.

#### **Cargo:**

- Por el importe de las ventas al crédito a los empleados.

#### **Abono:**

- Por el pago de los empleados de las ventas al crédito concedidas.

### **Estimación cuentas incobrables**

Se tiene establecido realizar una estimación para cuentas incobrables sobre el total de la cartera de clientes, presumiendo que alguno de estos no pague un crédito en el futuro.

Es una cuenta reguladora de las cuentas por cobrar. (Clientes y Documentos por cobrar).

**Cargo:**

- Del importe de las disminuciones efectuadas a la estimación como resultado de los estudios realizados a la cuenta por cobrar de clientes con abono a los resultados del ejercicio
- Del importe de las cuentas que se consideren totalmente incobrables con abono a la cuenta de clientes

**Abono:**

- Del importe de su saldo acreedor el cual representa la cantidad que razonablemente se espera no paguen los clientes (porcentaje máximo legal), es decir que es de cobro dudoso.
- Del importe de los aumentos que se efectúen a la estimación, como resultado de los estudios realizados a la cuenta por cobrar de clientes, con cargo a los resultados del ejercicio.

**Saldo:**

El saldo es acreedor y representa la cantidad que razonablemente no se recupera en efectivo de las ventas de mercancías o la prestación de servicios a crédito.

**Caja y Bancos**

Integrado por el efectivo depositado y disponible en una cuenta de depósitos monetarios o de ahorro, en los bancos del sistema.

**Cargo:**

- Del importe que representa el valor nominal del efectivo propiedad de la empresa depositado en instituciones financieras (bancos).

- Del importe del valor nominal de los depósitos que se efectuó los intereses ganados y depositados en cuenta según avisos del abono del banco.

**Abono:**

- Del importe del valor nominal de los cheques emitidos la empresa en pagos varios.
- Del importe del valor nominal de los intereses, comisiones, situaciones, que el banco cobra por servicios y cargados en la cuenta depósitos monetarios, según avisos del cargo al abono.

**Saldo:**

El saldo es deudor y representa el valor nominal del efectivo propiedad de la empresa depositada en instituciones financieras.

## 5. Terminología

**Representante de ventas:** En el laboratorio Guatemala, S.A. , se le denomina de esta manera a todos los vendedores y visitadores médicos, que llegan a realizar ventas directamente con los clientes.

**Repartidor / Cobrador:** Ellos pertenecen al departamento de bodega y logística, cumplen con la labor de entrega de pedidos, así como de los cobros.

**Auxiliar de Contabilidad:** Están a cargo del contador general, ellos reciben el efectivo y cheques de los cobros realizados, así como de la elaboración de los registros contables.

**Auxiliar de cuentas por cobrar:** Ellos son los encargados de tener el control de las cuentas por cobrar así como realizar distintas funciones al igual que tienen relación con todo lo que incluye el rubro de cuentas por cobrar.

**Ciente:** Es toda persona o empresa, que realiza compras de producto tanto contado como crédito.

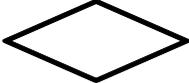
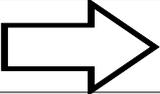
**Pedido:** Es todo producto ingresado para facturar en el sistema para toma de pedidos, así como la unificación de todo lo facturado.

**Empleado:** Se refiere a toda persona perteneciente a Laboratorio Guatemala, S.A., no importando al departamento que pertenezca.

**Descuento en planilla:** Esto significa que se realizará el descuento en el pago próximo de los sueldos de los empleados, no importando si está en planilla o si factura por servicios prestados.

## 6. Políticas, Procedimientos, Flujogramas y partidas contables para el rubro de cuentas por cobrar

A continuación se presentan las políticas para el rubro de cuentas por cobrar, acompañadas de su procedimiento correspondiente, así como de un flujogramas de cada procedimiento y la partida contable que corresponde para cada uno de los mismos.

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>			
Simbología del flujograma			
No.	Simbolo	Significado	Descripción
1		Inicio o Final	Indica que unidad recibe o proporciona información para cada actividad.
2		Actividad	Señala las funciones que debe realizar los involucrados en los procedimientos.
3		Decisión	Se utiliza cuando el procedimiento amerita una decisión entre dos o más opciones.
4		Documento	Es cuando dentro del procedimiento se genera, usa o sale un documento.
5		Archivo	Cuando un documento debe guardarse en forma temporal o permanente.
6		Conector de página	Es una conexión con una página diferente en la que continúa el diagrama.
7		Conector	Representa una conexión con una parte del diagrama.
8		Transporte o envío	Indica el envío de documentos a otro lugar por medio de un mensajero.
9		Flujo	Señala hacia donde se dirige los pasos para realizar la tarea.

Fuente: Elaboración propia

## **6.1 Política No. 1, Clasificación de clientes**

La clasificación de los clientes será de acuerdo a la forma de pago de cada uno, para lo cual será de la siguiente manera:

### Clientes de Contado

- Contado Efectivo
- Contado Cheque

### Clientes Crédito

- 15 Días Crédito
- 30 Días Crédito

### **Procedimiento**

1. El representante de ventas del Laboratorio Guatemala, S.A., realiza una venta.
2. El auxiliar del departamento de cuentas por cobrar crea código al cliente o puede que el cliente ya sea existente y esta categorizado como cliente de contado se debe especificar en la factura.
3. El cobrador o el representante de ventas deben cobrar al momento de recibir el pedido.
4. Todo código existente en la cartera con forma de pago contado efectivo o cheque que quiera aplicar a ser cliente crédito, 15 o 30 días, debe llenar una solicitud de crédito (esta estará agregada como anexo al final de esta manual).
5. La Solicitud de crédito solicitará la siguiente información:
  - Nombre del negocio
  - Nombre del propietario o representante legal de ser una sociedad mercantil

- Dirección fiscal; Dirección física del negocio y dirección de entrega de los pedidos de tener una dirección distinta.
  - Teléfonos Residenciales; teléfonos celulares
  - Limite de Crédito Requerido
  - Cantidad de días crédito solicitados
  - Indicar 3 referencias comerciales, con números de PBX, limite de crédito con cada uno y días crédito autorizados
  - Además el cliente debe proporcionar, licencia sanitaria, patente de comercio, RTU y copia de DPI del propietario o representante legal
  - Estos requisitos son de carácter obligatorio para todo cliente que solicite la forma de pago 15 o 30 días crédito.
6. El auxiliar asignado del departamento de cuentas por cobrar, debe dar seguimiento a la investigación, con la información de la solicitud, para hacerla llegar al Jefe de dicho departamento para la aprobación o rechazo.
  7. El auxiliar y el Jefe del departamento de cuentas por cobrar, en seguimiento a la solicitud de crédito no pueden exceder de 8 días hábiles.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

## De política No.1, Clasificación de cliente

No.	Actividad	Ventas	Cuentas por Cobrar	Bodega y Logistica
	Inicia			
1	El representante de ventas del Laboratorio Guatemala, S.A., realiza una venta.			
2	El auxiliar del departamento de cuentas por cobrar crea código al cliente, se factura el pedido especificando la forma de pago.			
3	El cobrador o el representante de ventas deben cobrar al momento de recibir el pedido.			
4	Todo cliente con forma de pago contado efectivo o cheque que quiera aplicar a ser cliente crédito, debe llenar una solicitud de crédito.			
5	Llenado de la solicitud de crédito.			
6	El auxiliar asignado del departamento de cuentas por cobrar debe dar seguimiento a la investigación, para hacerla llegar al Jefe del departamento para aprobación o rechazo.			
7	El auxiliar y el Jefe del departamento de cuentas por cobrar en el seguimiento a la solicitud de crédito no pueden exceder de 8 días hábiles.			
	Finaliza			

**Partida contable para venta cliente contado efectivo**

LABORATORIO GUATEMALA, S.A.
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

Poliza No.		Fecha	
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Caja y bancos	xx.xx	
	Ventas		xx.xx
	IVA por pagar		xx.xx
	Por registro de venta de mercadería al contado	xx.xx	xx.xx

**Partida para venta cliente contado cheque**

LABORATORIO GUATEMALA, S.A.
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

Poliza No.		Fecha	
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Depositos en compensacion	xx.xx	
	Ventas		xx.xx
	IVA por pagar		xx.xx
	Por registro de venta de mercadería con cheque No. xx de Banco X	xx.xx	xx.xx
Poliza No.		Fecha	
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Caja y bancos	xx.xx	
	Depositos en compensación		xx.xx
	Por registro de venta de mercadería con cheque No. xx de Banco X	xx.xx	xx.xx

**Partida para venta cliente crédito**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

<b>Poliza No.</b>		<b>Fecha</b>	
<b>No.Cuenta</b>	<b>Descripcion</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
	Cientes	xx.xx	
	Ventas		xx.xx
	IVA por pagar		xx.xx
	Por registro de venta de mercadería al crédito	xx.xx	xx.xx

## **6.2 Política No.2, Cliente contado Efectivo**

Al cliente contado efectivo, será cobrado directamente al momento de ser entregado el pedido, esto lo realizará el repartidor que entregue el pedido o el representante de ventas.

### **Procedimiento**

1. El representante de ventas dicta el pedido indicando que es una venta de contado efectivo.
2. La entrega y cobro serán ejecutados por el repartidor o el representante que hizo la venta.
3. El repartidor o el representante de ventas deben entregar una factura, un recibo de caja donde se hace constar la cancelación del pedido entregado y que la forma de pago fue efectivo.
4. El recibo de caja debe ser liquidado al departamento de contabilidad, de la siguiente manera:
  - Si el cobro lo realizó el repartidor: El repartidor debe dirigirse al departamento de contabilidad, con la persona que sea asignada para entregar una copia del recibo de caja y el efectivo recibido, inmediatamente al regresar a la empresa, si la entrega fue por la mañana debe liquidar por la tarde, si la entrega fue por la tarde, el día siguiente a primera hora.
  - Si el cobro lo realizó el representante de ventas: Los representantes de ventas llegan al laboratorio todos los días viernes, a consecuencia todos los representantes de ventas deben entregar la copia del recibo y el efectivo de los cobros realizados al departamento de contabilidad con la persona que se les asigne.

5. Contabilidad al recibir el efectivo debe enviar a realizar el depósito del mismo, a la cuenta del banco a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A., para posteriormente elaborar el registro contable.
6. La factura cuenta con 3 copias; la original que le queda al cliente, la copia de contabilidad que regresa firmada y sellada por el cliente, como constancia de recibido, y la copia del departamento encargado de las cuentas por cobrar que en el caso del cliente contado efectivo se debe entregar al cliente al igual que la factura original.
7. Los recibos de caja, también cuentan con 3 copias, la original que es la que le queda al cliente, la de contabilidad, y del talonario que queda para el representante o repartidor.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

## De política No.2, Cliente contado efectivo

No.	Actividad	Ventas	Cuentas por Cobrar	Contabilidad	Bodega y Logística
	Inicia				
1	El representante de ventas dicta el pedido indicando que es una venta es de contado efectivo.				
2	La entrega será ejecutada por el repartidor o el representante que hizo la venta.				
3	El repartidor o el representante de ventas deben entregar una factura, un recibo de caja donde se hace constar la cancelación del pedido entregado y que la forma de pago fue efectivo.				
4	El recibo de caja debe ser liquidado al departamento de contabilidad				
5	Contabilidad al recibir el efectivo debe enviar a realizar el depósito, a la cuenta del banco a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A., para posteriormente elaborar el registro contable.				
6	La factura cuenta con 3 copias, la original para el cliente, la de contabilidad y la copia del departamento las cuentas por cobrar.				
7	Los recibos de caja, también cuentan con 3 copias, la original para el cliente, la de contabilidad, y del talonario que queda para el representante o repartidor.				
8	Finaliza				

**Partida para venta cliente contado efectivo**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

<b>Poliza No.</b>		<b>Fecha</b>	
<b>No.Cuenta</b>	<b>Descripcion</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
	Caja y bancos	xx.xx	
	Ventas		xx.xx
	IVA por pagar		xx.xx
	Por registro de venta de mercadería al contado	xx.xx	xx.xx

### **6.3 Política No. 3, Cliente contado Cheque**

Al cliente contado cheque, será cobrado directamente al momento de ser entregado el pedido, esto lo realizará el repartidor que entregue el pedido o el representante de ventas y el cheque debe estar girado a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A.

#### **Procedimiento**

1. El representante de ventas dicta el pedido indicando que es una venta es de contado cheque.
2. La entrega y cobro serán ejecutados por el repartidor o el representante que hizo la venta.
3. El repartidor o el representante de ventas deben entregar una factura, un recibo de caja donde se hace constar la cancelación del pedido entregado y que la forma de pago fue con cheque.
4. El cheque debe ser girado a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A., está terminantemente prohibido recibir un cheque al portador o a nombre de alguien más.
5. El recibo de caja debe ser liquidado al departamento de contabilidad, de la siguiente manera:
  - Si el cobro lo realizó el repartidor: El repartidor debe dirigirse al departamento de contabilidad, con la persona que sea asignada para entregar una copia del recibo de caja y el cheque recibido, inmediatamente al regresar a la empresa, si la entrega fue por la mañana debe liquidar por la tarde, si la entrega fue por la tarde, el día siguiente a primera hora.
  - Si el cobro lo realizó el representante de ventas: Los representantes de ventas llegan al laboratorio todos los días viernes, a consecuencia todos los representantes de ventas deben

entregar la copia del recibo y el cheque de los cobros realizados al departamento de contabilidad con la persona que se les asigne.

6. Contabilidad al recibir los cheques debe enviar a realizar el depósito del mismo a la cuenta del banco a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A., para posteriormente elaborar el registro contable.
7. La factura cuenta con 3 copias; la original que le queda al cliente, la copia de contabilidad que regresa firmada y sellada por el cliente, como constancia de recibido, y la copia del departamento encargado de las cuentas por cobrar que en el caso del cliente contado cheque se debe entregar al cliente al igual que la factura original.
8. Los recibos de caja, también cuentan con 3 copias, la original que es la que le queda al cliente, la de contabilidad, y del talonario que queda para el representante o repartidor.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

**De política No.3, cliente contado cheque**

No.	Actividad	Ventas	Cuentas por Cobrar	Contabilidad	Bodega y Logística
	Inicia				
1	El representante de ventas dicta el pedido indicando que es una venta es de contado cheque.				
2	La entrega y cobro serán ejecutados por el repartidor o el representante que hizo la venta.				
3	El repartidor o el representante de ventas deben entregar una factura, un recibo de caja donde se hace constar la cancelación del pedido entregado y que la forma de pago fue con cheque.				
4	El cheque debe ser girado a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A., está terminantemente prohibido recibir un cheque al portador o a nombre de alguien más.				
5	El recibo de caja debe ser liquidado al departamento de contabilidad				
6	Contabilidad al recibir los cheques debe enviar a realizar el depósito del mismo a la cuenta del banco a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A., para posteriormente elaborar el registro contable.				
7	La factura cuenta con 3 copias, la original que es la que le queda al cliente, la copia de contabilidad que regresa firmada y sellada por el cliente de recibido, la copia del departamento encargado de las cuentas por cobrar con la cual se realizará el cobro al vencimiento.				
8	Los recibos de caja, también cuentan con 3 copias, la original que es la que le queda al cliente, la de contabilidad, y del talonario que queda para el representante o repartidor.				
	Finaliza				

**Partida contable venta contado cheque**

LABORATORIO GUATEMALA, S.A.
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

Poliza No.		Fecha	
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Depositos en compensacion	xx.xx	
	Ventas		xx.xx
	IVA por pagar		xx.xx
	Por registro de venta de mercadería con cheque No. xx de Banco X	xx.xx	xx.xx
Poliza No.		Fecha	
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Caja y bancos	xx.xx	
	Depositos en compensación		xx.xx
	Por registro de venta de mercadería con cheque No. xx de Banco X	xx.xx	xx.xx

#### **6.4 Política No. 4, Cheques rechazados**

Si por algún motivo el cheque girado a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A., sale rechazado, se cobrará recargo de cien quetzales (Q. 100.00), para lo cual se gira una factura.

##### **Procedimiento**

1. El cobrador o el representante de ventas realiza un cobro al cliente extiende con cheque para cancelación de su cuenta pendiente y sale rechazado.
2. El cheque regresa a la empresa, enviado por el banco con una nota de debito para notificar el rechazo del mismo.
3. Contabilidad realiza la partida de reversión para rebajar el saldo que se había registrado inicialmente por concepto de cheque rechazado.
4. Contabilidad traslada al departamento de de cuentas por cobrar el cheque rechazado para realizar la gestión de recuperación.
5. El departamento de cuentas por cobrar inicia la gestión de recuperación llamando al cliente para la recuperación del valor del cheque rechazado.
6. El departamento de crédito debe notificar y tramitar el cobro de recargo por concepto de cheque rechazado.
7. Dependiendo de la negociación que se llegue con el cliente, de debe proceder a notificar a contabilidad cuando ya se haya recuperado el saldo para que contabilidad proceda a hacer al registro de la recuperación.
8. Se procede al cobro de Q. 100.00 por motivo de cheque rechazado, para lo cual se gira una factura.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

## De política No.4, Cheques rechazados

No.	Actividad	Ventas	Cuentas por Cobrar	Contabilidad	Bodega y Logística
	Inicia				
1	El cobrador o el representante de ventas realiza un cobro al cliente extiende con cheque para cancelación de su cuenta pendiente y sale rechazado.				
2	El cheque regresa a la empresa, enviado por el banco con una nota de debito para notificar el rechazo del mismo.				
3	Contabilidad realiza la partida de reversión para rebajar el saldo que se había registrado inicialmente por concepto de cheque rechazado.				
4	Contabilidad traslada al departamento de cuentas por cobrar el cheque rechazado para realizar la gestión de recuperación.				
5	El departamento de cuentas por cobrar inicia la gestión de recuperación llamando al cliente para la recuperación del valor del cheque rechazado.				
6	El departamento de cuentas por cobrar debe notificar y tramitar el cobro de recargo por concepto de cheque rechazado.				
7	Dependiendo de la negociación que se llegue con el cliente, de debe proceder a notificar a contabilidad cuando ya se haya recuperado el saldo para que contabilidad proceda a hacer al registro de la recuperación.				
8	Se procede al cobro de Q. 100.00 por motivo de cheque rechazado, para lo cual se gira una factura.				
9	Finaliza				

Partidas contables de ventas contado cheque o crédito saliendo el cheque rechazado, y registro del cobro por recargo.

LABORATORIO GUATEMALA, S.A.
Polizas contables
Expresado en Quetzales

Poliza No.		Fecha	
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Cheque rechazado	xx.xx	
	Depositos en compensación		xx.xx
	Por registro de cheque rechazado No. xx de Banco X, de	xx.xx	xx.xx
Poliza No.		Fecha	
Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Cheque rechazado	xx.xx	
	Clientes		xx.xx
	Por registro de venta de mercadería con cheque No. xx de	xx.xx	xx.xx
Poliza No.		Fecha	
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Caja y bancos	xx.xx	
	Otros ingresos		xx.xx
	Por registro de recargo por motivo de cheque No. xx de	xx.xx	xx.xx

## **6.5 Política No. 5, Condiciones para clientes crédito**

Los clientes crédito, tendrán condiciones crédito 15 días o 30 días, las cuales serán autorizadas por el jefe del departamento de cuentas por cobrar.

1. El representante de ventas solicita se le despache crédito 15 o 30 días.
2. El representante de ventas, traslada al cliente una solicitud de crédito para su llenado y adjunte la papelería que dicha solicitud menciona.
3. La solicitud junto con la papelería es trasladada al departamento de cuentas por cobrar para su seguimiento.
4. El departamento de cuentas por cobrar evalúa que toda la papelería y la solicitud de crédito esté completa, para proceder a realizar una investigación.

La investigación incluye, solicitar referencias comerciales con negocios de la misma naturaleza, para verificar el record crediticio del cliente que solicita dicho crédito.

5. Si el record crediticio del cliente evaluado es bueno, se procede a la autorización del crédito, determinando un límite tanto monetario como en días para la recuperación de los saldos.
6. La aprobación o rechazo de la solicitud de crédito del cliente no puede sobre pasar una semana en la jefatura de cuentas por cobrar.
7. Se informa al cliente sobre la resolución de su solicitud para que pueda hacer uso de crédito de ser aprobado.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

## De política No.5, Condiciones para clientes crédito

No.	Actividad	Ventas	Depto. Cuentas por Cobrar
	Inicia		
1	El representante de ventas solicita se le despache crédito 15 o 30 días.		
2	El representante de ventas, traslada al cliente una solicitud de crédito para su llenado y adjunte la papelería que dicha solicitud menciona.		
3	La solicitud junto con la papelería es trasladada al departamento de Créditos y cobros para su seguimiento.		
4	El departamento de cuentas por cobrar evalúa que toda la papelería y la solicitud de crédito esté completa, para proceder a realizar una investigación.		
5	Si el record crediticio del cliente evaluado es bueno, se procede a la autorización del crédito, determinando un límite tanto monetario como en días para la recuperación de los saldos.		
6	La aprobación o rechazo de la solicitud de crédito del cliente no puede sobre pasar una semana en la jefatura de cuentas por cobrar.		
7	El representante de ventas informa al cliente sobre la resolución de su solicitud para que pueda hacer uso de crédito de ser aprobado.		
8	Finaliza		

## Modelo solicitud de crédito

### Laboratorio Guatemala, S.A.

52 calle 1-2, zona 11, Guatemala  
Tels. 2200-0000 Fax: 2200-0001

Representante de ventas: \_\_\_\_\_ Fecha de Recibido Depto cuentas por cobrar \_\_\_\_\_

### SOLICITUD DE CREDITO

Nombre Establecimiento: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

NIT: \_\_\_\_\_ Tel. Negocio: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

Nombre Propietario/Representante: \_\_\_\_\_

Dirección Propietario/Representante: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_ Código unico de Identificación: \_\_\_\_\_

DPI extendido en el Municipio de : \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

Patente de Comercio No.: \_\_\_\_\_ Fecha de Inscripción: \_\_\_\_\_

Licencia Sanitaria No.: \_\_\_\_\_ De fecha: \_\_\_\_\_

MONTO DEL CREDITO SOLICITADO Q. \_\_\_\_\_ DIAS DE CREDITO SOLICITADOS: \_\_\_\_\_

### REFERENCIAS COMERCIALES

Empresa	Teléfono	Inicio de relación comercial	Promedio Compra	Forma de Pago	
				Cheque	Efectivo

**Adjuntar los siguientes documentos**

- Patente de comercio
- Licencia sanitaria
- Registro Tributario Unificado
- Copia de nombramiento de representante legal
- DPI

\_\_\_\_\_  
Firma del Propietario/Representante Legal  
Sello de la Empresa

## **6.6 Política No. 6, Recargo por incumplimiento de pago cliente crédito 15 días**

Las condiciones de 15 días crédito para ser solventadas, debe realizarse el cobro a los 15 días calendario exactos o máximo 4 días después de vencer las facturas, el cobro deberá ser efectuado por un cobrador, o el representante de Laboratorio Guatemala, S.A., de lo contrario se cobrará recargo de Q. 50.00 por cada 30 días transcurridos por concepto de mora en el retraso del pago sobre el valor del saldo.

### **Procedimiento**

1. El representante de ventas realiza una venta con la condición de crédito 15 días.
2. Al vencimiento de la factura el representante de ventas debe programar el cobro, entregando la factura al auxiliar de cuentas por cobrar, encargado de programar los cobros, para que pueda ser coordinado, y que el cobrador pueda visitar al cliente.
3. El cobrador ejecuta el cobro, únicamente si el representante de ventas no llega con el cliente en la fecha programada, de lo contrario el representante de ventas debe realizar el mismo.
4. Si el cliente no cancela por cualquier motivo después de 4 días transcurridos de la fecha de vencimiento, se cobrará recargo del Q. 50.00 sobre el valor del saldo pendiente de cancelar, por cada 15 días de atraso, para lo cual se debe girar una factura para incrementar el estado de cuenta del cliente y realizar el cobro por concepto de recargo posteriormente.
5. El cobrador o representante de ventas, al momento de cobrar el saldo total del cliente se debe entregar un recibo de caja como constancia de la solvencia.

6. El recibo de caja debe ser liquidado al departamento de contabilidad, de la siguiente manera:
  - Si el cobro lo realizó el repartidor: El repartidor debe dirigirse al departamento de contabilidad, con la persona que sea asignada para entregar una copia del recibo de caja y el efectivo recibido, inmediatamente al regresar a la empresa, si la entrega fue por la mañana debe liquidar por la tarde, si la entrega fue por la tarde, el día siguiente a primera hora.
  - Si el cobro lo realizó el representante de ventas: Los representantes de ventas llegan al laboratorio todos los días viernes, a consecuencia todos los representantes de ventas deben entregar la copia del recibo y el efectivo de los cobros realizados al departamento de contabilidad con la persona que se les asigne.
7. Contabilidad al recibir el efectivo debe enviar a realizar el depósito del mismo, a la cuenta del banco a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A., para posteriormente elaborar el registro contable.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

**De política No.6, Recargo por incumplimiento de pago cliente crédito 15 días**

No.	Actividad	Ventas	Cuentas por Cobrar	Contabilidad	Bodega y Logística
	Inicia				
1	El representante de ventas realiza una venta con la condición de crédito 15 días.				
2	Al vencimiento de la factura el representante de ventas debe programar el cobro, entregando la factura al auxiliar de cuentas por cobrar, encargado de programar los cobros, para que pueda ser coordinado, y que el cobrador pueda visitar al cliente.				
3	El cobrador ejecuta el cobro, únicamente si el representante de ventas no llega con el cliente en la fecha programada, de lo contrario el representante de ventas debe realizar el mismo.				
4	Si el cliente no cancela por cualquier motivo después de 4 días transcurridos de la fecha de vencimiento, se cobrará recargo del Q. 50.00 sobre el valor del saldo pendiente de cancelar, por cada 15 días de atraso, para lo cual se debe girar una factura para incrementar el estado de cuenta del cliente y realizar el cobro por concepto de recargo posteriormente.				
5	El cobrador o representante de ventas, al momento de cobrar el saldo total del cliente se debe entregar un recibo de caja como constancia de la solvencia.				
6	El recibo de caja debe ser liquidado al departamento de contabilidad.				
7	Contabilidad al recibir el efectivo debe enviar a realizar el depósito del mismo a la cuenta del banco a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A., para posteriormente elaborar el registro contable.				
	Finaliza				

**Partida contable por cobro de recargo por incumplimiento en pago de los 15 días crédito autorizados.**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

<b>Poliza No.</b>		<b>Fecha</b>	
<b>No.Cuenta</b>	<b>Descripcion</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
	Caja y bancos	xx.xx	
	Otros ingresos		xx.xx
	Por registro de cobro en recargo por pago de clientes fuera del tiempo estipulado	xx.xx	xx.xx

## **6.7 Política No. 7, Recargo por incumplimiento de pago cliente crédito 30 días**

Las condiciones de 30 días crédito para ser solventadas, debe realizarse el cobro a los 30 días calendario exactos o máximo 4 días después de vencer las facturas, el cobro deberá ser efectuado por un **cobrador**, o el representante de Laboratorio Guatemala, S.A., de lo contrario se cobrará recargo de Q. 50.00 por cada 30 días transcurridos por concepto de mora en el retraso del pago sobre el valor del saldo.

### **Procedimiento**

1. El representante de ventas realiza una venta con la condición de crédito 30 días.
2. Al vencimiento de la factura el representante de ventas debe programar el cobro, entregando la factura al auxiliar de cuentas por cobrar, encargado de programar los cobros, para que pueda ser coordinado, y que el cobrador pueda visitar al cliente.
3. El cobrador ejecuta el cobro, únicamente si el representante de ventas no llega con el cliente en la fecha programada, de lo contrario el representante de ventas debe realizar el mismo.
4. Si el cliente no cancela por cualquier motivo después de 4 días transcurridos de la fecha de vencimiento, se cobrará recargo del Q. 50.00 sobre el valor del saldo pendiente de cancelar, por cada 30 días de atraso, para lo cual se debe girar una factura para incrementar el estado de cuenta del cliente y realizar el cobro por concepto de recargo posteriormente.
5. Al momento de cancelar el saldo total el cliente se debe entregar un recibo de caja como constancia de la solvencia.
6. El recibo de caja debe ser liquidado al departamento de contabilidad, de la siguiente manera:

- Si el cobro lo realizó el repartidor: El repartidor debe dirigirse al departamento de contabilidad, con la persona que sea asignada para entregar una copia del recibo de caja y el efectivo recibido, inmediatamente al regresar a la empresa, si la entrega fue por la mañana debe liquidar por la tarde, si la entrega fue por la tarde, el día siguiente a primera hora.
  - Si el cobro lo realizó el representante de ventas: Los representantes de ventas llegan al laboratorio todos los días viernes, a consecuencia todos los representantes de ventas deben entregar la copia del recibo y el efectivo de los cobros realizados al departamento de contabilidad con la persona que se les asigne.
7. Contabilidad al recibir el efectivo debe enviar a realizar el depósito del mismo, a la cuenta del banco a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A., para posteriormente elaborar el registro contable.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

**De política No.7, por incumplimiento de pago cliente crédito 30 días**

Actividad	Ventas	Cuentas por Cobrar	Contabilidad	Bodega y Logística
Inicia				
1 El representante de ventas realiza una venta con la condición de crédito 30 días.				
2 Al vencimiento de la factura el representante de ventas debe programar el cobro, entregando la factura al auxiliar de cuentas por cobrar, encargado de programar los cobros, para que pueda ser coordinado, y que el cobrador pueda visitar al cliente.				
3 El cobrador ejecuta el cobro, únicamente si el representante de ventas no llega con el cliente en la fecha programada, de lo contrario el representante de ventas debe realizar el mismo.				
4 Si el cliente no cancela por cualquier motivo después de 4 días transcurridos de la fecha de vencimiento, se cobrará recargo del Q. 50.00 sobre el valor del saldo pendiente de cancelar, por cada 30 días de atraso, para lo cual se debe girar una factura para incrementar el estado de cuenta del cliente y realizar el cobro por concepto de recargo posteriormente.				
5 El cobrador o representante de ventas, al momento de cobrar el saldo total del cliente se debe entregar un recibo de caja como constancia de la solvencia.				
6 El recibo de caja debe ser liquidado al departamento de contabilidad.				
7 Contabilidad al recibir el efectivo debe enviar a realizar el depósito del mismo a la cuenta del banco a nombre de Laboratorio Guatemala, S.A., para posteriormente elaborar el registro contable.				
8 Finaliza				

**Partida contable por cobro de recargo en pago de factura fuera de los 30 días créditos autorizados.**

LABORATORIO GUATEMALA, S.A.
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

Poliza No.		Fecha	
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Caja y bancos	xx.xx	
	Otros ingresos		xx.xx
	Por registro de cobro en recargo por pago de clientes fuera del tiempo estipulado	xx.xx	xx.xx

### **6.8 Política No. 8, Autorización para facturar pedidos crédito**

La autorización para la facturación de los pedidos al crédito tanto para 15 o 30 días crédito, deben ser autorizados por el Jefe del departamento de cuentas por cobrar del Laboratorio Guatemala, S.A., para lo cual no se puede despachar si el cliente tiene saldo pendiente mayor a su límite de crédito y a los días autorizados.

#### **Procedimiento**

1. El representante de ventas pasa el pedido 15 o 30 días crédito, a una persona asignada para la toma de pedidos o lo ingresa directamente al sistema.
2. Este pedido pasa por el jefe del departamento de cuentas por cobrar para la aprobación de dicho pedido, para análisis de saldos o aprobación del pedido al crédito.
3. El pedido aprobado pasa directamente al auxiliar del departamento de cuentas por cobrar, encargado de facturar para que proceda a ser facturado.
4. El auxiliar del departamento de cuentas por cobrar encargado de facturar hace llegar a bodega de producto terminado la factura para su despacho y envío al cliente.
5. El departamento de bodega hace llegar a reparto para el envío del pedido al domicilio del cliente o si el cliente lo recoge en la sala de ventas lo hace llegar al área de despacho para ser entregado al cliente.
6. Cuando el pedido es crédito, el cliente debe firmar de recibido un juego de copia de facturas quedando una copia archivada en el departamento de créditos y cobros para hacer el cobro posterior al momento de llegarse la fecha de vencimiento, otra copia para el departamento de contabilidad para el registro de la venta.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

## De política No.8, Autorización para facturar pedidos crédito

No.	Actividad	Ventas	Cuentas por Cobrar	Bodega y Logística
	Inicia			
1	El representante de ventas pasa el pedido 15 o 30 días crédito, una persona asignada para la toma de pedidos o lo ingresa directamente al sistema.			
2	Este pedido pasa por el jefe del departamento de cuentas por cobrar para la aprobación de dicho pedido, para análisis de saldos o aprobación del pedido al crédito.			
3	El pedido aprobado pasa directamente al auxiliar del departamento de cuentas por cobrar, encargado de facturar para que proceda a ser facturado.			
4	El auxiliar del departamento de cuentas por cobrar encargado de facturar hace llegar a bodega de producto terminado la factura para su despacho y envío al cliente.			
5	El departamento de bodega hace llegar a reparto para el envío del pedido al domicilio del cliente o si el cliente lo recoge en la sala de ventas lo hace llegar al área de despacho para ser entregado al cliente.			
6	Cuando el pedido es crédito, el cliente debe firmar de recibido un juego de copia de facturas quedando una copia archivada en el departamento de cuentas por cobrar para hacer el cobro posterior al momento de llegarse la fecha de vencimiento, otra copia para el departamento de contabilidad para el registro de la venta.			
7	Finaliza			

Registro de las ventas realizadas tanto de contado como crédito las cuales fueron aprobadas por el departamento de cuentas por cobrar.

**Venta cliente de contado**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>	
Polizas contables	
<b>Expresado en Quetzales</b>	

Poliza No.	Fecha		
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Caja y bancos	xx.xx	
	Ventas		xx.xx
	IVA por pagar		xx.xx
Por registro de venta de mercadería al contado		xx.xx	xx.xx

**Venta cliente crédito**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>	
Polizas contables	
<b>Expresado en Quetzales</b>	

Poliza No.	Fecha		
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Cientes	xx.xx	
	Ventas		xx.xx
	IVA por pagar		xx.xx
Por registro de venta de mercadería al crédito		xx.xx	xx.xx

## **6.9 Política No. 9, Aprobación de pedidos para empleados**

A los empleados se les podrá vender producto únicamente como descuento en planilla o pago efectivo, para lo cual estos pedidos también serán autorizados por el Jefe del departamento de cuentas por cobrar, bajo una solicitud previa del asistente de la jefatura del departamento al que pertenezca cada empleado.

### **Procedimiento**

1. El empleado hace una compra al Laboratorio Guatemala, S.A., la cual es canalizada por el asistente de la jefatura al departamento al que pertenece.
2. El auxiliar del departamento de cuentas por cobrar encargado de facturar ingresa el pedido al sistema de toma de pedidos.
3. Las únicas 2 maneras en las que se le puede facturar a un empleado son contado efectivo o descuento en planilla.
4. Si el pago es de contado el empleado debe dirigirse a contabilidad para la cancelación de la factura, para luego dirigirse a bodega.
5. Contabilidad debe elaborar un recibo de caja, como constancia de la cancelación de la factura a nombre del empleado.
6. Si es una factura para descuento en planilla, facturación debe hacer llegar una copia de la factura firmada por el empleado para el trámite de pago con el departamento de RRHH al encargado de nominas.
7. Al momento que se haya tramitado el pago de las facturas de empleados debe notificar al departamento de cuentas por cobrar para que se realice la rebaja en los estados de cuenta de cada empleado.
8. Bodega únicamente puede entregar el producto solicitado por el empleado, si lleva el recibo de caja cuando es pedido de contado girado por contabilidad o si la factura indica que la forma de pago es descuento en planilla.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

## De política No.9, Aprobación de pedidos para empleados

No.	Actividad	Cuentas por Cobrar	Contabilidad	RR HH	Bodega y Logística
	Inicia	□			
1	El empleado hace una compra al Laboratorio Guatemala, S.A., la cual es canalizada por el asistente de la jefatura al departamento al que pertenece.	↓ 1			
2	El auxiliar del departamento de cuentas por cobrar encargado de facturar ingresa el pedido al sistema de toma de pedidos.	↓ 2			
3	Las únicas 2 maneras en las que se le puede facturar a un empleado son contado efectivo o descuento en planilla.	↓ 4			
		Si    No			
4	Si el pago es de contado el empleado debe dirigirse a contabilidad para la cancelación de la factura, para luego ir al lugar despacho del producto.	↓ 4			↓ 4
5	Contabilidad debe elaborar un recibo de caja, como constancia de la cancelación de la factura a nombre del empleado.	↓ 5			↓ 5
6	Si es una factura para descuento en planilla, facturación debe hacer llegar una copia del juego de facturas firmada por el empleado para hacer el trámite de pago con el departamento de RRHH al auxiliar encargado de nominas.			↓ 6	
7	Al momento que se haya tramitado el pago de las facturas de empleados debe notificar al departamento de cuentas por cobrar para que se realice la rebaja en los estados de cuenta de cada empleado.	↓ 7			
8	Bodega de únicamente puede entregar el producto solicitado por el empleado, si lleva el recibo de caja cuando es pedido de contado girado por contabilidad o si la factura indica que la forma de pago es descuento en planilla.				↓ 8
9	Finaliza				↓ □

**Partida contable de Venta de contado a empleados**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

Poliza No.		Fecha	
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Caja y bancos	xx.xx	
	Ventas		xx.xx
	IVA por pagar		xx.xx
	Por registro de venta de mercadería al contado	xx.xx	xx.xx

**Partida contable venta de descuento en planilla a empleados**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

Poliza No.		Fecha	
No.Cuenta	Descripcion	DEBE	HABER
	Deudores empleados	xx.xx	
	Ventas		xx.xx
	IVA por pagar		xx.xx
	Por registro de venta de mercadería al contado	xx.xx	xx.xx

### **6.10 Política No.10, Intervención de Auditoría interna, con lossaldos atrasados**

Si el cliente no cumple con el pago del saldo en los días crédito autorizados, ya sea 15 días crédito o 30 días crédito, el departamento de cuentas por cobrar será intervenido por Auditoría interna para evitar incobrabilidad en el rubro de Cuentas por Cobrar.

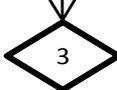
#### **Procedimiento**

1. Auditoría interna tiene acceso al sistema donde se encuentra los estados de cuenta de la cartera de cuentas por cobrar.
2. El departamento de auditoría interna, generará un reporte de los saldos de las cuentas por cobrar el día 5 de cada mes, para evaluar la antigüedad de los saldos.
3. Todos los saldos que se tomarán en cuenta para intervención, son los saldos con atraso de 60 días posteriores al vencimiento.
4. De haber saldos atrasados, el departamento de Auditoría interna, realizará su intervención al departamento de cuentas por cobrar, para solicitar información sobre el estatus de dichos saldo.
5. El departamento de cuentas por cobrar, debe proporcionar la información al departamento de Auditoría, sin obstáculo alguno, la información debe ser verídica y clara.
6. El departamento de cuentas por cobrar, tiene que darle seguimiento a dichos saldos pendientes y trasladar la resolución al departamento de Auditoría Interna.
7. Esta misma información ayudará incluso al departamento encargado de las cuentas por cobrar para evitar morosidad en los saldos.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

## De política No.10, Intervención de Auditoría interna, con los saldos atrasados

No.	Actividad	Auditoria Interna	Depto. Cuentas por Cobrar
	Inicia		
1	Auditoría interna tiene acceso al sistema donde se encuentra los estados de cuenta de la cartera de cuentas por cobrar.		
2	El departamento de auditoría interna, generará un reporte de los saldos de las cuentas por cobrar el día 5 de cada mes, para evaluar la antigüedad de los saldos.		
3	Todos los saldos que se tomaran en cuenta para intervención son los que sobre pasen 60 días posteriores al vencimiento.		
4	De haber saldos atrasados, el departamento de Auditoría, realizará su intervención al departamento jefe del departamento de cuentas por cobrar, para solicitar información sobre el estatus de los saldos.		
5	El departamento de cuentas por cobrar, debe proporcionar la información al departamento de auditoría, sin obstáculo alguno, la información debe ser verídica y clara.		
6	El departamento de cuentas por cobrar, tiene que darle seguimiento a dichos saldos pendientes y trasladar la resolución al departamento de Auditoría Interna.		
7	Esta misma información ayudará incluso al departamento encargado de las cuentas por cobrar para evitar morosidad en los saldos.		
8	Finaliza		

## **6.11 Política No. 11, Cuentas Incobrables**

Si por algún motivo se llegare a categorizar un saldo como cuenta incobrable, se debe considerar un máximo de 90 días para recuperación del saldo, si no se recupera, se recurrirá al servicio de una empresa jurídica externa para la recuperación, si la misma no es efectiva se procede a clasificar como cuenta incobrable.

### **Procedimiento**

1. El cobro presencial no es efectivo al momento de realizarse a la fecha de vencimiento, ya sea por el cobrador o el representante de ventas.
2. Se fija un límite de tiempo (90 días para recuperación del saldo), el representante de ventas o cobrador, deben realizar 3 visitas mínimas al cliente soportadas con un reporte de visita al cliente firmado y sellado por el cliente.
3. Si no se logra la recuperación de manera presencial se traslada el caso al departamento de cuentas por cobrar.
4. El departamento de cuentas por cobrar recibe el expediente del cliente con las facturas, cheques rechazados y reportes de visita realizados al cliente.
5. El departamento de cuentas por cobrar, realiza llamadas con la intención de llegar a un acuerdo de pago con el cliente.
6. Si el cliente no contesta las llamadas, el departamento de cuentas por cobrar, enviará cartas de cobro para seguir soportando el expediente del cliente.
7. Si después de la gestión de cobro por parte del departamento de cuentas por cobrar, no es efectiva, después de otros 90 días, este caso se debe trasladar a una empresa externa que presta servicios

jurídicos para evaluación de la no recuperación del saldo, para ser reportado como cuenta incobrable.

8. Se traslada al departamento de contabilidad, sí la resolución de la empresa de servicios jurídicos, indica que se considera cuenta incobrable, soportado con el expediente del cliente.
9. El departamento de contabilidad realiza el registro contable para la rebaja de la cuenta por cobrar del cliente, que se convierte en cuenta incobrable.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

De política No.11, Cuentas Incobrables

No.	Actividad	Ventas	Bodega y Logística	Cuentas por Cobrar	Contabilidad	Servicio jurídico
	Inicia					
1	El cobro presencial no es efectivo al momento de realizarse a la fecha de vencimiento, ya sea por el cobrador o el representante de ventas.					
2	Se fija un límite de tiempo (90 días para recuperación del saldo), el representante de ventas o cobrador, deben realizar 3 visitas mínimas al cliente soportadas con un reporte de visita al cliente firmado y sellado por el cliente.					
3	Si no se logra la recuperación de manera presencial se traslada el caso al departamento de cuentas por cobrar.		No			
4	El departamento de cuentas por cobrar recibe el expediente del cliente con las facturas, cheques rechazados y reportes de visita realizados al cliente.					
5	El departamento de cuentas por cobrar, realiza llamadas con la intención de llegar a un acuerdo de pago con el cliente.					
6	Si el cliente no contesta las llamadas, el departamento de cuentas por cobrar, enviará cartas de cobro para seguir soportando el expediente del cliente.					
7	Si después de la gestión de cobro por parte del departamento de cuentas por cobrar, no es efectiva, después de otros 90 días, este caso se debe trasladar a una empresa externa que presta servicios jurídicos para evaluación de la no recuperación del saldo, para ser reportado como cuenta incobrable.					
8	Se traslada al departamento de contabilidad, si la resolución de la empresa de servicios jurídicos, indica que se considera cuenta incobrable, soportado con el expediente del cliente.					
9	El departamento de contabilidad realiza el registro contable para la rebaja de la cuenta por cobrar del cliente, que se convierte en cuenta incobrable.					
10	Finaliza					

**Partida contable venta a cliente crédito**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>	
Polizas contables	
<b>Expresado en Quetzales</b>	

Poliza No.	Fecha		
No.Cuenta	DEBE	HABER	
	Descripcion		
	xx.xx		
		xx.xx	
		xx.xx	
	xx.xx	xx.xx	

**Partida contable cuando no se tiene reserva para cuentas incobrables**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>	
Polizas contables	
<b>Expresado en Quetzales</b>	

Poliza No.	Fecha		
No.Cuenta	DEBE	HABER	
	Descripcion		
	xx.xx		
		xx.xx	
	xx.xx	xx.xx	

**Partida contable cuando se tiene reserva para cuentas incobrables**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>	
Polizas contables	
<b>Expresado en Quetzales</b>	

Poliza No.	Fecha		
No.Cuenta	DEBE	HABER	
	Descripcion		
	xx.xx		
		xx.xx	
	xx.xx	xx.xx	

## **6.12 Política No. 12, Categorización de clientes**

El departamento encargado cuentas por cobrar debe evaluar el comportamiento de todos los clientes nuevos cada 6 meses para ubicarlos en una de las siguientes categorías:

AA= Cliente Excelente

A= Cliente Bueno

B= Cliente Regular

C= Cliente Malo

### **Procedimiento**

El departamento de cuentas por cobrar debe evaluará el comportamiento de todos los clientes nuevos cada 6 meses para ubicarlos en una categoría, que puede ser AA, A, B, C, considerando las siguientes condiciones:

#### **El cliente AA = Cliente excelente**

**Crédito:** Es el cliente que realiza compras en cantidades mayores a Q. 10,000.00 y cumple con las condiciones de días crédito autorizados, en otras palabras, realiza compras en volúmenes altos y paga a tiempo, y no tiene cheques rechazados.

**Contado:** Es el cliente que realiza compras en cantidades mayores a Q. 10,000.00 y cumple con cancelar el pedido al momento de recibirlo en efectivo o cheque, sin tener inconveniente alguno, en otras palabras, realiza compras en volúmenes altos y paga sin problema alguno al recibir su pedido, no tiene cheques rechazados.

### **Cliente A = Cliente bueno**

**Crédito:** Es el cliente que sus compras son menores a Q. 5,000.00, y cumple con las condiciones de días crédito autorizados, en otras palabras, realiza compras a pequeña escala y paga a tiempo, no tiene cheques rechazados.

**Contado:** Es el cliente que realiza compras en cantidades menores a Q. 5,000.00 y cumple con cancelar el pedido al momento de recibirlo en efectivo o cheque, en otras palabras, realiza compras en volúmenes altos y paga sin problema alguno al recibir su pedido, no tiene cheques rechazados.

### **El cliente B = Cliente Regular**

**Crédito:** Es el cliente que compra cantidades menores a Q. 5,000.00 pero no cumple con el pago en los días crédito autorizados, en otras palabras, realiza compras pequeñas y paga fuera de tiempo.

**Contado:** Es el cliente que compra cantidades menores a Q. 5,000.00 pero no cumple con el pago al momento de recibir el pedido, aplaza la entrega y ocasionalmente tiene cheques rechazados, en otras palabras, realiza compras pequeñas y se tiene inconveniente con las entregas, teniendo problemas con el pago de sus pedidos.

### **El cliente C = Cliente malo**

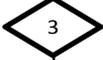
**Crédito:** Es el cliente que hace que realiza compras en bajas o altas cantidades pero no paga dentro de los días crédito autorizados, además tiene historial de cheques rechazados.

**Contado:** Es el cliente que realiza compras en bajas o altas cantidades pero al momento de las entregas no recibe los pedidos y los regresa, además no se le puede recibir cheques porque tiene historial de cheques rechazados.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

## De política No.12, Categorización de clientes

No.	Actividad	Ventas	Cuentas por Cobrar
	Inicia		
1	<p>El cliente AA = Cliente excelente                      Crédito: Es el cliente que realiza compras en cantidades mayores a Q. 10,000.00 y cumple con las condiciones de días crédito autorizados, en otras palabras, realiza compras en volúmenes altos y paga a tiempo, y no tiene cheques rechazados.</p> <p>Contado: Es el cliente que realiza compras en cantidades mayores a Q. 10,000.00 y cumple con cancelar el pedido al momento de recibirlo en efectivo o cheque, sin tener inconveniente alguno, en otras palabras, realiza compras en volúmenes altos y paga sin problema alguno al recibir su pedido, no tiene cheques rechazados.</p>		
2	<p>Cliente A = Cliente bueno                      Crédito: Es el cliente que sus compras son menores a Q. 5,000.00, y cumple con las condiciones de días crédito autorizados, en otras palabras, realiza compras a pequeña escala y paga a tiempo, no tiene cheques rechazados.</p> <p>Contado: Es el cliente que realiza compras en cantidades menores a Q. 5,000.00 y cumple con cancelar el pedido al momento de recibirlo en efectivo o cheque, en otras palabras, realiza compras en volúmenes altos y paga sin problema alguno al recibir su pedido, no tiene cheques rechazados.</p>		 
3	<p>El cliente B = Cliente Regular                      Crédito: Es el cliente que compra cantidades menores a Q. 5,000.00 pero no cumple con el pago en los días crédito autorizados, en otras palabras, realiza compras pequeñas y paga fuera de tiempo.</p> <p>Contado: Es el cliente que compra cantidades menores a Q. 5,000.00 pero no cumple con el pago al momento de recibir el pedido, aplaza la entrega y ocasionalmente tiene cheques rechazados, en otras palabras, realiza compras pequeñas y se tiene inconveniente con las entregas, teniendo problemas con el pago de sus pedidos.</p>		 
4	<p>El cliente C = Cliente malo                      Crédito: Es el cliente que hace que realiza compras en bajas o altas cantidades pero no paga dentro de los días crédito autorizados, además tiene historial de cheques rechazados.</p> <p>Contado: Es el cliente que realiza compras en bajas o altas cantidades pero al momento de las entregas no recibe los pedidos y los regresa, además no se le puede recibir cheques porque tiene historial de cheques rechazados.</p>		 
10	Finaliza		 

### **6.13 Política No. 13, Documentos por cobrar**

Los documentos por cobrar, únicamente se puede recibir Pagares y Letras de cambio, para lo cual se fija un mínimo de compra de Q. 20,000.00 y un máximo de Q. 50,000.00, considerando que la fecha de vencimiento del documento no podrá ser mayor a 90 días.

#### **Procedimiento:**

1. El representante realiza una venta al crédito pero con llegando a un acuerdo especial con el cliente y con el departamento de cuentas por cobrar
2. El jefe del departamento de cuentas por cobrar, es la única persona que puede autorizar la recepción de un documento por cobrar (Pagaré y/o Letra de cambio), esto por motivo de monto de compra y la cantidad de días para la cancelación del mismo.
3. El representante de ventas dicta el pedido al auxiliar del departamento de créditos, indicando la forma de pago pagaré o Letra de cambio, para que ingrese el pedido al sistema de toma de pedidos.
4. El pedido pasar por autorización en el departamento de cuentas por cobrar.
5. Al estar autorizado el pedido, se traslada al auxiliar de cuentas por cobrar encargado de facturar, para ser enviada la factura a bodega para el despacho del producto.
6. En bodega se prepara para el despacho y entrega, con las especificaciones necesarias.
7. Al estar entregado el producto, el repartidor debe regresar una copia de la factura firmada y sellada por el cliente, y el documento para la cancelación (Pagaré o Letra de cambio).

8. El pagaré o Letra de cambio debe ser trasladado a contabilidad para su custodia y programación de cambio en la fecha definida.

# LABORATORIO GUATEMALA, S.A.

Flujogramas de procedimiento:

De política No.13, Documentos por cobrar

No.	Actividad	Ventas	Cuentas por Cobrar	Contabilidad	Bodega y Logística
	Inicia				
1	El representante realiza una venta al crédito pero con llegando a un acuerdo especial con el cliente y con el departamento de cuentas por cobrar.				
2	El jefe del departamento de cuentas por cobrar, es la única persona que puede autorizar la recepción de un documento por cobrar (Pagaré y/o Letra de cambio), esto por motivo de monto de compra y la cantidad de días para la cancelación del mismo.				
3	El representante de ventas dicta el pedido al auxiliar del departamento de créditos, indicando la forma de pago pagaré o Letra de cambio, para que ingrese el pedido al sistema de toma de pedidos.				
4	El pedido pasar por autorización en el departamento de cuentas por cobrar.				
5	Al estar autorizado el pedido, se traslada al auxiliar de cuentas por cobrar encargado de facturar, para ser enviada la factura a bodega para el despacho del producto.				
6	En bodega se prepara para el despacho y entrega, con las especificaciones necesarias.				
7	Al estar entregado el producto, el repartidor debe regresar una copia de la factura firmada y sellada por el cliente, y el documento para la cancelación (Pagaré o Letra de cambio).				
8	El pagaré o Letra de cambio debe ser trasladado a contabilidad para su custodia y programación de cambio en la fecha definida.				
9	Finaliza				

**Partida contable venta crédito con pagaré o letra de cambio**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

Poliza No.	Fecha		
No.Cuenta		DEBE	HABER
		xx.xx	
			xx.xx
			xx.xx
		xx.xx	xx.xx

**Partida contable descuento de pagaré o letra de cambio con el banco**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

Poliza No.	Fecha		
No.Cuenta		DEBE	HABER
		xx.xx	
			xx.xx
		xx.xx	xx.xx

**Partida contable de la rebaja completa del pagaré o letra de cambio**

<b>LABORATORIO GUATEMALA, S.A.</b>
Polizas contables
<b>Expresado en Quetzales</b>

Poliza No.	Fecha		
No.Cuenta		DEBE	HABER
		xx.xx	
			xx.xx
		xx.xx	xx.xx



## CONCLUSIONES

1. El rubro de cuentas por cobrar es uno de los más importantes para la liquidez de la empresa, debido a que es donde se registran todas las ventas al crédito, las cuales deben recuperarse en el menor tiempo posible mediante, políticas y procedimientos estratégicamente estructurados, evitando que el rubro se convierta en incobrable.
2. Los manuales de políticas y procedimientos son de gran importancia en una empresa, debido a que en ellos se plasman todas las políticas por las cuales se rigen las actividades realizadas por el personal a cargo. Tomando en cuenta que el objetivo de los mismos es estandarizar los procedimientos. Adicional se invierte menor cantidad de tiempo de inducción con personal de nuevo ingreso.
3. El manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar, incluye flujogramas y partidas contables para una mejor comprensión del área a establecer. Son flexibles de acuerdo a mejoras que puedan darse durante el desarrollo de las actividades y es modificable únicamente por la gerencia financiera y contabilidad.
4. El Contador Público y Auditor cuenta con la experiencia necesaria para ser consultor en la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar en Guatemala, favoreciendo a las empresas en el desarrollo del potencial de sus registros contables, manteniendo los estándares de los mismos, aprovechando correctamente los recursos y proporcionando información adecuada para la toma de decisiones.



## RECOMENDACIONES

1. Que los departamentos involucrados en la recuperación de los saldos y registro de las operaciones, conozcan y apliquen, el manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar, para un mejor desarrollo y control de las actividades en la recuperación de los saldos, para evitar que la cartera de clientes al crédito, se convierta en morosa.
2. Que los departamentos de contabilidad y cuentas por cobrar, al ser implementado y autorizado el manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar, cumpla con los mismos para estandarizar los procedimientos y controles, evitando que ocurra cualquier error o fraude.
3. Que los departamentos relacionados de manera indirecta sean tomados en cuenta para realizar cualquier modificación o agregado en el manual de políticas y procedimientos contables para el rubro de cuentas por cobrar, y que los mismo se realicen bajo la supervisión y aprobación de la gerencia financiera y el contador general.
4. Que el departamento de contabilidad mediante el manual de políticas y procedimientos contables, conozca la importancia de generar información clara y precisa, para una mejor interpretación y sea la correcta para la toma de decisiones.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvaro Javier Romero López, Principios de contabilidad, Quinta edición. Año 2014, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V., 479 páginas.
2. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la Republica de Guatemala y sus reformas.
3. Benavides, R.J., Beltrán, M., Perez, O. y Vergara, H. 2009 Administración, Guatemala: Mc GrawwHil. 147 paginas.
4. Cashin, James S., Neuwirth Paul D. y Levy Jhon F. 2005. Enciclopedia de la auditoria. España. Océano 1321 paginas.
5. Centro de Investigaciones Económicas Nacionales (CIEN), Lineamientos de política económica, social y de seguridad 2012-2020. Guatemala, Guatemala.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 1441 Código de Trabajo.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 2-70 Código de Comercio. 50 Paginas.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 6-91 Código Tributario.
9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 90-97 Código de Salud.
10. Presidencia de la República de Guatemala. Acuerdo Gubernativo 712-99. Reglamento para el Control Sanitario de los Medicamentos y Productos Afines. Páginas 42.
11. Congreso de la República de Guatemala. Año 2012. Decreto No. 10-2012 Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.
12. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas.

13. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 73-2008. Ley del Impuesto de Solidaridad y sus reformas. 7 páginas.
14. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las Pymes) London, UnitedKingdom. 2009. 257 páginas.
15. Guajardo Cantú, Gerardo. Andrade de Guajardo, Nora E. Contabilidad Financiera, Sexta edición. Año 2014, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V., 465 páginas.
16. Kurb, M., La consultoría de empresas guía para la profesión, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Tercera Edición revisada. 956 paginas.
17. Madariaga Gorocica, Juan María, Manual Practica de Auditoría, España 2008, 416 paginas.
18. Mariscal de Cumes, Elena, Auditoría teoría y práctica, Guatemala, Guatemala: Impresos Industriales. 2007. 207 paginas
19. Sánchez Curiel, Gabriel. Auditoria de estados financieros. Editorial Pearson Educación de México. Estado de México. Segunda Edición. 2006. 260 páginas.

## **WEBGRAFÍA**

20. Cámara de la Industria de Guatemala (2018). Gremial de Farmacéuticos. Recuperado 12 febrero 2018. Del sitio web digital <http://cig.industriaguatemala.com/institucional/gremiales/gremial-de-farmaceuticos/>
21. Gestipolis, (2016) Consultoría Profesional, definición, características e importancia ...Recuperado.<http://www.gestipolis.com/consultoria-profesional-definicion-caracteristicas-importancia>