

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  
PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA  
QUE SE DEDICA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONTABLES**

**TESIS**

**Presentada a la Honorable Junta Directiva de la  
Facultad de Ciencias Económicas**

**POR**

**KAREN YOHANA GARCÍA DELGADO**

**Previo a conferírsele el Título de**

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

**En el Grado Académico de**

**LICENCIADA**

**GUATEMALA, AGOSTO DE 2019**

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
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 EXÁMENES  
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Matemática-Estadística	Lic. Jorge Leonel Letrán Talento
Contabilidad	Lic. José Rolando Ortega Barreda
Auditoría	Lic. José Antonio Vielman

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

Presidente	Lic. Guillermo Javier Cuyún Gonzáles
Secretario	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Dr. Manuel Alberto Selva Rodas

Guatemala, 20 de octubre de 2018

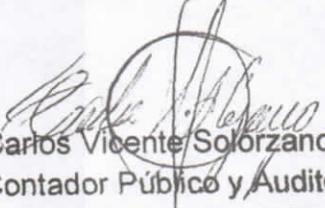
Licenciado  
Luis Antonio Suárez Roldán  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho

Estimado señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 40-2018 de fecha 30 de Agosto de 2018, de Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas, me permito informar que fui designado como asesor de tesis titulado: **“EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONTABLES”**, 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 la estudiante Karen Yohana García Delgado 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 Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,

  
Lic. Carlos Vicente Solorzano Soto  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 9052

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS  
Edificio "s-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0547-2019  
Guatemala, 21 de mayo de 2019

Estudiante  
KAREN YOHANA GARCÍA DELGADO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 09-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 17 de mayo de 2019, que en su parte conducente dice:

**"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES**

**5.1 Graduaciones**

**5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis**

Se tienen a la vista providencias y oficios de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, de 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:

KAREN YOHANA GARCÍA DELGADO	200612109-1	EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONTABLES
-----------------------------	-------------	--

3º. 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

## **ACTO QUE DEDICO**

- A Dios: Por la vida, guiar mis pasos y permitirme compartir con mi familia este momento tan importante en mi vida.
- A María Santísima: Por su intercesión y amor.
- A mi Madre: Miriam Delgado por su apoyo, amor, sacrificio, comprensión incondicional y orientar mi vida para ser una mejor persona cada día.
- A mis hermanos: Alexander y Briseida por su cariño y animarme a seguir adelante.
- A mis sobrinas: Adriana y Fatima por su amor, y que sirva de ejemplo para seguir sus sueños y recuerden que todo lo pueden siempre que tengan fe y sean perseverantes.
- A mis amigos: Por su cariño, motivación y apoyo a seguir adelante. Le doy gracias a dios por que forman parte de mi vida.

## **ACTO QUE DEDICO**

- A mi asesor: Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto Por tener el compromiso y vocación con los estudiantes, apoyándome a culminar tan importante fase.
- A mi facultad: Por la preparación que me brindo para ser una profesional de las ciencias económicas.
- A mi casa de estudio: La Gloriosa y tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, por la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Introducción</b>	<b>I</b>

### **CAPÍTULO I**

#### **EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS CONTABLES**

<b>1.1</b>	Definición de empresa	1
<b>1.2</b>	Clasificaciones de empresas	1
<b>1.2.1</b>	Según su origen de capital	1
<b>1.2.2</b>	Por el límite geográfico de sus operaciones	4
<b>1.2.3</b>	Por su tamaño	5
<b>1.2.4</b>	Otras clasificaciones	5
<b>1.3</b>	Tipos de empresas	8
<b>1.3.1</b>	Empresas comerciales	9
<b>1.3.2</b>	Empresas de servicios	9
<b>1.3.3</b>	Empresas industriales	10
<b>1.4</b>	Empresas dedicadas a prestar servicios contables	11
<b>1.4.1</b>	Características de las empresas que presta servicios contables	11
<b>1.4.2</b>	Legislación aplicable	12
<b>1.4.3</b>	Norma técnica aplicable	18

### **CAPÍTULO II**

#### **ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR**

<b>2.1</b>	Definición de cuentas por cobrar	20
<b>2.1.1</b>	Objetivos de las cuentas por cobrar	22
<b>2.1.2</b>	Naturaleza	22
<b>2.1.3</b>	Finalidad de las cuentas por cobrar	23
<b>2.1.4</b>	Clasificación de las cuentas por cobrar	24

<b>2.1.5</b>	Procedimientos de las cuentas por cobrar	25
<b>2.1.6</b>	Cuentas incobrables	26
<b>2.1.7</b>	Provisión cuentas incobrables	26
<b>2.1.8</b>	Recuperación de cuentas incobrables	27
<b>2.1.9</b>	Área de cuentas por cobrar	27
<b>2.2</b>	Objetivos de un área de crédito y cobranza	28
<b>2.2.1</b>	Importancia del área de crédito y cobranza	29
<b>2.2.2</b>	Funciones principales de un área de cuentas por cobrar	29
<b>2.3</b>	Razones financieras para el análisis crediticio de un cliente nuevo	30
<b>2.4</b>	Departamento de contabilidad	34
<b>2.4.1</b>	Definición de contabilidad	34
<b>2.4.2</b>	Objetivos del área de contabilidad	35

### **CAPÍTULO III**

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

<b>3.1</b>	Contador público y auditor	36
<b>3.1.1</b>	El contador público y auditor en su rol de auditoría interna y externa	36
<b>3.2</b>	Perfil del contador público y auditor como consultor	39
<b>3.2.1</b>	Cualidades del contador público y auditor como consultor	39
<b>3.2.2</b>	Formación académica	40
<b>3.2.3</b>	Áreas de competencia del contador público y auditor	40
<b>3.3</b>	Ética del contador público y auditor	41
<b>3.4</b>	Consultoría	45
<b>3.5</b>	Definición de manual	46
<b>3.5.1</b>	Manual contable	48
<b>3.5.2</b>	Objetivo de un manual contable	49
<b>3.5.3</b>	Descripción de cuentas	50

<b>3.5.4</b>	Modelo de los estados financieros	50
<b>3.6</b>	Políticas	52
<b>3.7</b>	Procedimientos	52
<b>3.7.1</b>	La sociedad Americana de Ingenieros (ASME)	53
<b>3.7.2</b>	Instituto Estándar Americano Nacional (ANSI)	53

## **CAPÍTULO IV**

### **EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONTABLES**

#### **(CASO PRÁCTICO)**

<b>4.1</b>	Antecedentes de la empresa	54
<b>4.1.1</b>	Análisis del área de cuentas por cobrar	54
<b>4.1.2</b>	Solicitud de servicios profesionales de consultoría	55
<b>4.1.3</b>	Propuesta de servicios profesionales de consultoría	56
<b>4.1.4</b>	Carta de aceptación de consultoría	60
<b>4.1.5</b>	Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar versión No. 01	61
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>164</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>165</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>166</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
1. Clasificación de las cuentas por cobrar	25
2. Auditoría interna vs. Auditoría externa	38
3. Los estados financieros se pueden dividir	51
4. Organigrama de la empresa	69
5. Organigrama del área de cuentas por cobrar	70

## INTRODUCCIÓN

En el desarrollo de un país o ciudad es necesario el progreso de la economía y por consiguiente las empresas impulsan el crecimiento económico; originándose distintos tipos de empresas acoplándose así a las diferentes necesidades; particularmente en las empresas que se dedican a prestar servicios contables, no se limita únicamente a prestar servicios de contabilidad, puede asistir para tramites y asesoramiento fiscales; en específico en el área de cuentas por cobrar de la empresa, la importancia de que los procedimientos contables y políticas, se realicen adecuadamente en las actividades, considerando sus actividades diarias, semanales y mensuales.

Una medida a considerar para tener la certeza que pondrán en práctica las políticas y procedimientos contables es implementado un manual que ayudará a la empresa en la realización de las actividades y responsabilidades de cada uno de los colaboradores, en el área de cuentas por cobrar, así la importancia de la segregación de funciones.

La presente tesis se enfoca en la importancia que tiene la auditoría externa como consultoría en la implementación de un manual de políticas y procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar de una empresa que se dedica a la prestación de servicios contables. Y que la gerencia conozca las debilidades y recomendaciones, sobre la evaluación que se realizó en la consultoría.

Se desarrolló en el primer capítulo definiciones y antecedentes en relación a la empresa que presta servicios contables, la estructura y funciones del área de cuentas por cobrar. Importancia de la legislación guatemalteca a la que se encuentra ligada toda empresa según sus operaciones y sus generalidades.

Capítulo segundo, está enfocado al área de cuentas por cobrar de una empresa, se señalan sus funciones, la importancia que tienen y sus objetivos. La clasificación de las cuentas por cobrar, su naturaleza. Se describe al área de contabilidad y sus objetivos.

El contenido del capítulo tercero, se encuentran enfocado en los aspectos relacionados a las responsabilidades, funciones, características y atributos que debe de poseer un profesional CPA como consultor, en su relación con una empresa que presta servicios contables, brindando un trabajo de calidad. Definiciones de diversos manuales, de políticas y procedimientos, manuales contables.

Capítulo cuarto, se desarrolla el caso práctico que representa la auditoría externa como consultoría, en la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar en una empresa que se dedica a prestar servicios contables, donde a partir del planteamiento del plan de investigación, se trabaja en todo el proceso de una auditoría externa como consultoría, dejando la debida documentación de los papeles de trabajo necesarios, para fundamentar la elaboración del manual de políticas y procedimientos contables con lo que finaliza el caso práctico.

Derivado de lo anterior se exponen las conclusiones y recomendaciones, además se detallará las referencias bibliográficas utilizadas en la tesis desarrollada.

# **CAPÍTULO I**

## **EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS CONTABLES**

### **1.1 Definición de empresa**

Se puede tener diferentes conceptos de empresa según su naturaleza, actividad a la que se dediquen, teniendo así diferentes puntos de vista y de esa forma generalizar el concepto.

Una empresa, grande, mediana o pequeña, es un organismo privado público o mixto, que está constituido por personas y materiales, reunidos con el propósito de realizar operaciones comerciales o producir bienes o servicios a través de un proceso que le permita obtener una utilidad o ganancia

### **1.2 Clasificaciones de empresas**

Para poder clasificar a una empresa es necesario considerar diferentes aspectos, los cuales pueden ser: por lo que produce, área geográfica o bien por su naturaleza.

#### **1.2.1 Según su origen de capital**

Para determinar su clasificación es necesario evaluar el origen de sus aportaciones y la importancia de la naturaleza de sus actividades a la que se dedicará.

Partiendo de lo antes mencionado las empresas pueden ser públicas o privadas:

#### A. Públicas

En el caso de estas empresas, el origen de su capital es obtenido por los tributos; es decir por la recaudación de los impuestos que cada ciudadano paga. Con lo anterior el capital pasa a ser del estado, cuyo objetivo principal es atender las necesidades de la sociedad y estas se pueden clasificar, en el artículo 13 del código de comercio en: entidades descentralizadas; autónomas o semiautónomas, y las municipalidades.

Descentralizada: Comprende las instituciones públicas que actúan bajo la autoridad del Gobierno Central, cumpliendo funciones gubernamentales especializadas no de mercado, por lo que no persiguen la comercialización de los bienes y servicios que producen. Por su condición jurídica y responsabilidades, poseen cierto grado de independencia.

Para que una institución pública pueda clasificarse como entidad descentralizada, deben observarse al menos los siguientes criterios:

- a. Existe un traslado de competencias desde la Administración Central a nuevas personas jurídicas;
- b. El Estado dota de personalidad jurídica al órgano descentralizado;

c. El órgano descentralizado posee patrimonio propio y goza de gestión independiente de la Administración Central. No depende jerárquicamente de ésta;

d. El Estado solamente ejerce tutela sobre el órgano descentralizado; y,

e. El órgano descentralizado se basa en el principio de autarquía.

Una entidad descentralizada: Contraloría General de Cuentas fue establecida y se rige por los artículos 232 al 236 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

**Autónomas o semiautónomas:** Son instituciones públicas no empresariales a las cuales la Constitución Política de la República de Guatemala les da la categoría de instituciones autónomas y que por este hecho tienen libertad de gobernarse por sus propias disposiciones. La Constitución Política de la República otorga la calidad de institución autónoma a la Universidad de San Carlos de Guatemala (artículo 82), Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala (artículo 91), Comité Olímpico Guatemalteco (artículo 91), y Escuela Nacional Central de Agricultura (artículo 79). La Constitución Política de la República otorga autonomía al deporte federado a través de sus organismos rectores (artículo 92); además, la Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y del Deporte, Decreto Número 76-97, reconoce la autonomía del deporte federado (artículos 2, 4 y 5).

Municipales: De conformidad con el decreto número 12-2002 Código Municipal, son asociaciones de municipios con personalidad jurídica, constituidas mediante acuerdos celebrados entre los concejos de dos o más municipios, para la formulación común de políticas públicas municipales, planes, programas y proyectos, la ejecución de obras y la prestación eficiente de servicios de sus competencias.

## B. Privadas

Cuando el capital proviene de personas individuales cuyo fin es aumentar su capital a través de una actividad que le genere aumentar dicho capital, es decir el fin primordial es el lucro.

### **1.2.2 Por el límite geográfico de sus operaciones**

Las empresas también se pueden clasificar según el ámbito geográfico en el que se encuentren ubicadas:

Empresas locales: son aquellas cuyas actividades se centran en un entorno cercano, como la localidad donde se encuentran ubicadas, una ciudad o municipio.

Empresas nacionales: son aquellas empresas cuyo campo de actuación, es decir sus ventas se realizan en la totalidad del territorio nacional, y su sede se encuentre en una localidad concreta.

Empresas multinacionales: se determina así a las empresas que tienen presencia en diferentes países del mundo. El fin principal de estas empresas

es tener presencia sólida en el exterior, con centros de producción y distribución en el país destino.

### **1.2.3 Por su tamaño**

“Grandes: Son aquellas que tienen una capacidad de capital y financiamiento grande, sus instalaciones son propias; tienen miles de empleados estos sindicalizados. Tanto su sistema de administración y de operación es avanzado. El prestigio de estas empresas les permite tener financiamientos importantes con instituciones internacionales y nacionales.

Medianas: son empresas con cientos de personas y en algunos casos se pueden considerar miles por lo que es un factor variante, no siempre tienen sindicato, particularmente se definen las responsabilidades y funciones, sus sistemas y procedimientos son automatizados.

Pequeñas: Se limita en cuanto al personal que lo integra, son empresas principalmente independientes, su objetivo principal es el lucro, no sobresalen de la industria a la que pertenecen y su venta anual en valores no excede un cierto tope.” (19:30)

Microempresas: Se caracteriza por ser de carácter individual, su forma de producción es artesanal, no cuenta con maquinaria y equipo sofisticado. Debido a que el movimiento de las finanzas es reducido el mismo propietario los atiende, esto hace que no tenga gastos administrativos.

### **1.2.4 Otras clasificaciones**

Es necesario conocer otras clasificaciones, ampliando así los conocimientos; a continuación, se mencionan:

#### A. Según el sector de actividad

Empresas del sector primario: “También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, entre otros.” (21)

Empresas del sector secundario o industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la maderera y textil entre otros.

Empresas del sector terciario o de servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación y restaurantes.

#### B. Según la forma jurídica

Para ello se considera como base la legislación del país que regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad. La elección de su forma jurídica condicionará la actividad a la que se dedicará, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades de la empresa a las que se debe regir según lo que se estipule en la legislación.

Unipersonal: el empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.

Cooperativas: no poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.

En Guatemala es el Código de Comercio quien regula las empresas y las clasifica de la siguiente manera:

Sociedad Colectiva: en este tipo de empresas la propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada tanto con su patrimonio sino con sus bienes personales.

El Código de Comercio en el artículo 59 indica que, “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.” (5:13)

Sociedad en Comandita Simple: poseen dos tipos de socios: los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital que haya realizado.

Se refiere en el Código de Comercio, que “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.” (5:14)

Sociedad de Responsabilidad Limitada: Los socios propietarios de estas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por el capital o patrimonio que aportan a la empresa.

En el Código de Comercio se define: Sociedad de responsabilidad limitada es la compuesta por varios socios que sólo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad y 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 los de ninguna naturaleza ni denominarse acciones.

Sociedad Anónima: tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Por este camino, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan.

En el Código de Comercio se define Sociedad anónima es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito.

### **1.3 Tipos de empresas**

Se determina por los siguientes tipos de empresas:

- a) Empresas comerciales
- b) Empresas de servicio
- c) Empresas industriales

### **1.3.1 Empresas comerciales**

La principal característica de las empresas comerciales es que no transforman los materiales adquiridos, estos no tienen incorporado mano de obra. Las empresas comerciales adquieren la mercancía, según a lo que se dediquen y estas son vendidas a los consumidores como a las empresas, es decir la venta puede ser por mayor o menor.

Una de las características de las empresas comerciales es que: es intermediario entre el productor y el consumidor, ya que no transforman los materiales.

### **1.3.2 Empresas de servicios**

Las empresas de servicio, no participan en la producción de bienes, su actividad principal es prestar un servicio para satisfacer una necesidad.

“Se dice que las empresas de servicios venden logística, organización, planificación o conocimiento, por tal motivo deben estar especializadas en su rama.” (20)

Algunas empresas de servicio pueden ser:

- a) Empresas de servicios financieros como son los bancos, financieras, casas de empeño o de cambio.
- b) Empresas que se dedican a la venta de seguros de vida, de vehículos, de daños a terceros.
- c) Las empresas de servicio médico.
- d) Empresas que se dedican a la renta de apartamentos y hoteles.
- e) Empresas dedicadas a la renta de inmuebles, bodegas, depósitos aduaneros, entre otros.

- f) Renta de transportes terrestres, navegables y aéreos.
- g) Empresas que se dedican a dar asesoría financiera, contable y legal.
- h) Servicios a la comunidad como lo es agua, energía eléctrica y gas.
- i) Empresas de comunicaciones, como lo es el internet, televisión por cable y red de telefonía.

Los servicios se caracterizan por lo siguiente:

- a) Son heterogéneos: porque son diferentes en función de la demanda de las personas.
- b) Son intangibles: no se pueden tocar.
- c) Caducan: tienen una permanencia en el tiempo y se tiene que utilizar cuando están en uso.

### **1.3.3 Empresas industriales**

Un conjunto de personas se organiza para unir su capital, es decir su dinero, la capacidad personal de los socios. Inician operaciones mercantiles y tienen participación de su capital a través de la venta de sus productos.

La industria se le define como el conjunto de actividades productivas que el hombre realiza de un modo organizado, con el apoyo de máquinas y herramientas.

La principal función de la empresa industrial es la producción de bienes a través de la transformación o extracción de materias primas.

#### **1.4 Empresas dedicadas a prestar servicios contables**

En la actualidad existen diversas empresas dedicadas a prestar diferentes servicios, dentro de las cuales se encuentra la empresa que presta servicios contables, las empresas de servicios son cada vez más, formando así parte de la economía del país.

Fundamentalmente las empresas de servicios contables, brindan como servicio el conocimiento contable, orientando así a sus clientes y haciendo que el trabajo brindado sea realizado en base a la legislación que corresponda según sea contable o bien fiscal. Con lo expuesto anteriormente las empresas de servicios contables son especialistas en su ramo, hay que tomar en cuenta que para ello deben de estar en constante capacitación para brindar un servicio de consistencia y calidad; ya que es su principal fuente de ingresos.

Debido a que cada vez el sector económico está en constante crecimiento, las empresas de servicios contables se pueden encontrar en diversos sectores del país, y generando así fuente de empleo a la sociedad.

##### **1.4.1 Características de las empresas que prestan servicios contables**

Las empresas que prestan servicios contables se caracterizan por distintos factores, se pueden considerar los siguientes:

**Flexibilidad:** Es decir adaptarse a las necesidades cubriendo los requerimientos del cliente, trabajando por pedido esto según lo que solicite el cliente.

Responsabilidad: Tienen el compromiso de brindar a sus clientes un trabajo de calidad, siguiendo las leyes aplicables.

Ofrecen un plus: El objetivo particularmente es buscar un área de oportunidad al brindar el servicio, permitiendo con esto dar no únicamente el servicio esperado.

#### **1.4.2 Legislación aplicable**

Las empresas se rigen según la norma aplicable, para lo cual se consideran las siguientes:

- A. Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas, Asamblea Nacional Constituyente.

Es la ley suprema de la República de Guatemala, en la cual se rige todo el Estado y sus demás leyes, estableciendo principios fundamentales de la libertad de acciones, el derecho a la propiedad privada y los principios de tributaciones que están vinculados a la legislación de toda empresa mercantil en el país.

- B. Decreto Ley Número 106, Código Civil.

ARTICULO 15. \* Son personas Jurídicas:

4. Las sociedades, consorcios y cualesquiera otras con fines lucrativos que permitan las leyes.

ARTICULO 16. La persona jurídica forma una entidad civil distinta de sus miembros individualmente considerados; puede ejercitar todos los derechos y contraer las obligaciones que sean necesarios para realizar sus fines y será representada por la persona u órgano que

designe la ley, las reglas de su institución, sus estatutos o reglamentos, o la escritura social.

ARTICULO 24. Las personas jurídicas son civilmente responsables de los actos de sus representantes que en el ejercicio de sus funciones perjudiquen a tercero, o cuando violen la ley o no la cumplan; quedando a salvo la acción que proceda contra los autores del daño.

C. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 27-92, Ley del Impuesto al valor agregado "IVA" y sus reformas.

ARTICULO 1. De la materia del impuesto. 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.

ARTICULO 2. \*Definiciones. Para los efectos de esta ley se entenderá:

6) Por contribuyentes: Toda persona individual o jurídica, incluyendo el Estado y sus entidades descentralizadas o autónomas, las copropiedades, sociedades irregulares, sociedades de hecho y demás entes aun cuando no tengan personalidad jurídica, que realicen en el territorio nacional, en forma habitual o periódica, actos gravados de conformidad con esta ley.

ARTICULO 4. \* De la fecha de pago del impuesto. El impuesto de esta ley debe pagarse: 1) Por la venta o permuta de bienes muebles, en la fecha de la emisión de la factura. Cuando la entrega de los bienes muebles sea anterior a la emisión de la factura, el impuesto debe

pagarse en la fecha de la entrega real del bien. Por la prestación de servicios, en la fecha de la emisión de la factura. Si no se ha emitido factura, el impuesto debe pagarse en la fecha en que el contribuyente perciba la remuneración.

ARTICULO 12. \* En la prestación de servicios. La base imponible en la prestación de servicios será el precio de los mismos menos los descuentos concedidos de acuerdo con prácticas comerciales. Debe adicionarse a dicho precio, aun cuando se facturen o contabilicen en forma separada, los siguientes rubros:

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

D. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-70, Código de Comercio y sus reformas.

ARTICULO 1. Aplicabilidad.

Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se regirán por las disposiciones de este Código y, en su defecto, por las del Derecho Civil que se aplicarán e interpretarán de conformidad con los principios que inspira el Derecho Mercantil.

## ARTICULO 2. Comerciantes.

Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

1º La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.

2º La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.

3º La Banca, seguros y fianzas.

4º Las auxiliares de las anteriores.

## ARTICULO 655. Empresa mercantil.

Se entiende por empresa mercantil el conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios.

La empresa mercantil será reputada como un bien mueble.

- E. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 10-2012, Ley de actualización tributaria y sus reformas.

En esta ley se detallan las disposiciones a las que personas individuales y jurídicas están sujetas, en carácter tributario.

Toda empresa debe tener la responsabilidad de seguir las disposiciones de dicha ley, y cumplir así su responsabilidad en el territorio de Guatemala.

- F. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 6-91 Código Tributario y sus reformas.

ARTICULO 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 y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria. También se aplicarán supletoriamente a toda relación jurídica tributaria, incluyendo las que provengan de obligaciones establecidas a favor de entidades descentralizadas o autónomas y de personas de derecho público no estatales.

ARTICULO 2. Fuentes. Son fuentes de ordenamiento jurídico tributario y en orden de jerarquía: 1. Las disposiciones constitucionales. 2. Las leyes, los tratados y las convenciones internacionales que tengan fuerza de ley. 3. Los reglamentos que por Acuerdo Gubernativo dicte el Organismo Ejecutivo.

ARTICULO 18. Sujeto pasivo de la obligación tributaria. Sujeto pasivo es el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyentes o de responsable.

ARTICULO 41. Retenciones. Las personas individuales o jurídicas propietarios de empresas y entidades obligadas a inscribirse en los Registros Mercantiles o Civil, dedicadas a la producción, distribución o comercialización de mercancías, o la prestación de servicios, deberán retener las cantidades o porcentajes que en cada caso disponga la ley tributaria respectiva y enterarlos en las cajas fiscales, o en los bancos del sistema cuando así esté autorizado, en los plazos y condiciones que dicha ley especifique. No obstante, lo anterior, el contribuyente podrá solicitar a la Administración Tributaria que no se efectúe la retención. En este caso, pagará el impuesto total a su vencimiento, en las condiciones que la ley establezca. La Administración Tributaria

deberá resolver dentro del plazo de quince días; en caso contrario, la petición se tendrá por resuelta favorablemente.

- G. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Decreto Número 295, promulgada por el Congreso de la República de Guatemala en el año de 1946.

En esta ley indica que toda empresa que posea más de tres colaboradores está obligada a inscribirse al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), es por ello que la distribuidora debe conocer todas las demás especificaciones que contenga la referida ley.

- H. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 1441, Código de Trabajo y sus Reformas

Toda empresa que posee colaboradores debe estar informada y guiarse por las disposiciones de este código, con la finalidad de contribuir a la paz social, a fomentar la productividad y el desarrollo social, ya que establece los derechos y obligaciones de patronos y colaboradores así como las disposiciones legales que son tiempo del contrato, descanso, vacaciones, alimentación, vivienda, salarios e indemnizaciones; es por ello la importancia del conocimiento de este Código para estar preparado ante cualquier situación.

#### **1.4.3 Norma técnica aplicable**

- A. Norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes)

La norma establece lineamientos tanto, para los estados financieros como para los rubros que integran los estados financieros y con ello las finanzas tienen un ordenamiento de su estructura.

Es un conjunto de normas estándares internacionales de contabilidad, estableciendo requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa.

#### B. Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

La norma es aplicable en las auditorías de los estados financieros y de un componente, se componen de principios y procedimientos básicos pero esenciales que el auditor debe de tomar en cuenta en su campo de aplicación.

También deberán aplicarse con la adaptación necesaria, a la auditoría de información a los servicios relacionados.

#### C. Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA)

Se aplica la norma a un encargo que no es de auditoría, es decir su aplicación se realiza en encargos de otras cuestiones. Un encargo de sostenibilidad implica la obtención de un grado de seguridad sobre un manual preparado por el consultor. Cumpliendo de disposiciones legales o reglamentarias; los usuarios a quienes se destina el manual de políticas y procedimientos contables.

#### D. Norma Internacional de Servicios Relacionados 4400 (NIRS)

Un encargo para la realización de procedimientos acordados puede suponer que el auditor aplique determinados procedimientos a elementos concretos, y no necesariamente a una auditoría de estados financieros. El auditor en su rol de consultor se limita a informar sobre los hallazgos obtenidos. En consecuencia, son los usuarios del manual los que evalúan por sí mismos los procedimientos que se recomendaron por el consultor son adecuados.

## **CAPÍTULO II**

### **ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR**

#### **2.1 Definición de Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son parte del estado financiero de una empresa, y son importantes ya que representan activos exigibles, derechos que la empresa tiene sobre sus clientes para obtener beneficios por mercancías o un servicio que se vendió.

Normalmente las empresas venden a crédito, a 30 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, sin embargo, no todas se llegan a cobrar, de modo que se produce un incobrable, lo que produce un gasto o una pérdida por incobrable.

“Cuentas por cobrar son todos los derechos de cobro de una empresa convertibles en dinero, mercaderías y/o servicios. En las cuentas por cobrar se incluyen actividades que realiza una empresa para la recuperación del precio de los productos y/o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito.

A continuación, se detallan conceptos importantes que se utilizan en el área de cuentas por cobrar:

#### **A. Crédito**

Es un término que se usa para referirse a la relación entre una empresa que proporciona bienes o servicios bajo condiciones de pago, y el cliente que utiliza estos términos para comprar del proveedor. Cuando una empresa

ofrece este tipo de crédito, está de acuerdo en recibir el pago en una fecha posterior". (4:09)

## **B. Venta**

La venta de mercaderías es un tipo de transacción existente en la contabilidad que se basa en la salida o entrega por parte de una empresa en particular de bienes o servicios propios de la actividad que desarrolla y a un precio definido.

En el artículo 2, del decreto 27-92. Ley del impuesto al valor agregado y sus reformas, se define por venta: Todo acto o contrato que sirva para transferir a título oneroso el dominio total o parcial de bienes muebles o inmuebles situados en el territorio nacional, o derechos reales sobre ellos, independientemente de la designación que le den las partes y del lugar en que se celebre el acto o contrato respectivo.

## **C. Venta al crédito**

La venta es al crédito cuando el precio pactado en la transacción no es pagado en el momento de la venta sino con posterioridad a ésta y puede ser a corto o largo plazo.

Otras definiciones de cuentas por cobrar según diferentes puntos de vista:

### **A. Desde el punto de vista administrativo**

Las cuentas por cobrar de clientes, son el total de créditos a corto plazo, otorgados que aún no son recuperados, representan un eficiente indicador de la gestión administrativa de un negocio y reflejan la efectividad del departamento de créditos en materia de crédito y cobranza al hacerse un análisis de ellas. Un negocio se ayuda mejor cuando ofrece crédito a su clientela según los productos y servicios que ofrece.

## B. Desde el punto de vista financiero

“En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado.” (17:23)

### **2.1.1 Objetivos de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar es el rubro integrado, es el saldo consolidado de todos aquellos clientes que le adeudan a la empresa, ya sea por una venta o prestación de servicio, al cual se dio crédito (no se cobró inmediatamente, en este caso al cliente se le otorgo un plazo para que pueda pagar).

Su principal objetivo es reflejar en la cuenta el saldo total que los clientes adeudan a la empresa.

### **2.1.2 Naturaleza**

Las cuentas por cobrar de origen comercial, son de naturaleza cargo, porque el saldo aumenta con un registro al cargo y disminuyen con un registro al abono, es decir al existir un pago de un cliente; el saldo representa el derecho de la empresa para exigir o ejecutar el cobro. Debido a que está en constante movimiento el rubro de cuentas por cobrar es parte del activo corriente del estado de situación financiera de la empresa.

Según la naturaleza de las cuentas por cobrar esta se pueden originar a partir de lo siguiente:

Ventas de mercancías o servicios al crédito: el impuesto al valor se causa en el momento de la venta así no se haya recibido el pago.

Venta a crédito con cuota inicial: cuando la venta se hace a crédito con una cuota inicial se ejecutan dos documentos: la factura de venta y el recibo de caja con sus respectivos códigos, el total de la venta más el IVA y el abono realizado por el cliente, el resto según lo pactado por la empresa, para la recuperación del saldo.

Compra de mercancías o servicios a crédito: El comprador llevará los siguientes registros en su contabilidad, y su obligación para con el estado es pagar los valores retenidos a las administraciones de impuesto nacionales.

### **2.1.3 Finalidad de las cuentas por cobrar**

Se requiere que, al rubro de las cuentas por cobrar, se de estrecho seguimiento a la evolución mensual de los cobros, analizar los informes de morosidad y cobros mensuales a fin de coordinar las acciones necesarias para la recuperación de la obligación, llevar a cabo las gestiones de cobro por los medios que se considere necesario los cuales pueden ser: vía telefónica, personal y vía internet.

Es importante identificar las limitaciones o situaciones que pudieran estar afectando el cobro oportuno de la cuenta.

La finalidad de las cuentas por cobrar, es ver reflejado el saldo que le corresponde a la cuenta en forma objetiva y transparente. Ya que esta es llevada al estado de situación financiera de la empresa para mostrarse de forma razonable.

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

Las cuentas por cobrar se pueden clasificar según sea la exigencia, y estas pueden ser:

##### **A. Corto plazo**

El saldo de la cuenta por cobrar es recuperable en un lapso no mayor a un año, posterior a la fecha de estados financieros.

##### **B. Largo plazo**

El saldo de la cuenta por cobrar es recuperable en un lapso mayor a un año, de la presentación de estados financieros.

Hay que considerar que de acuerdo a su origen también se pueden clasificar:

##### **C. A cargos de clientes**

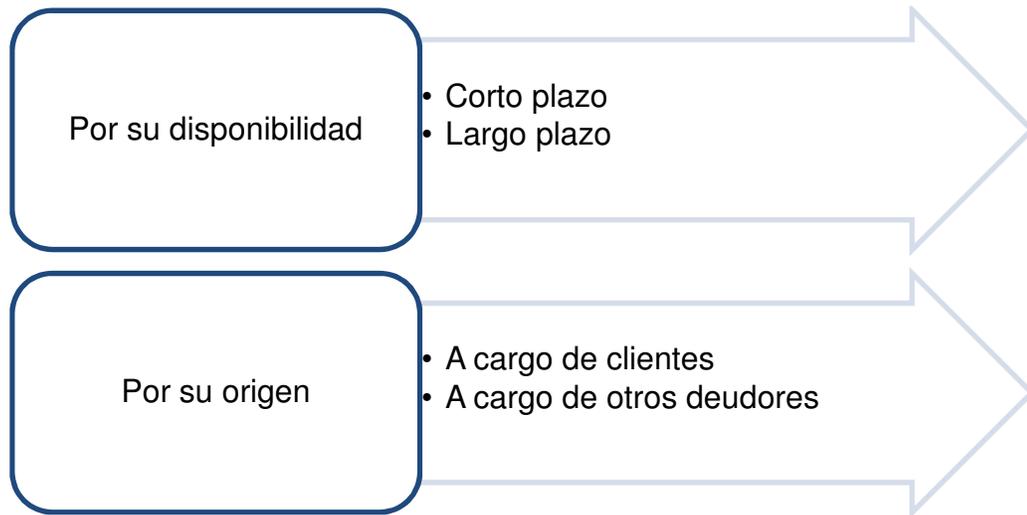
Son las cuentas por cobrar que derivan de las operaciones normales de la empresa como la comercialización de algún producto o servicio a crédito.

##### **D. A cargos de otros deudores**

Se originan por operaciones distintas a las que se dedica la empresa, pueden ser préstamos a funcionarios y empleados, venta de activos fijos, actividades que no son del giro normal de la empresa.

**Figura 1**

Clasificación de las cuentas por cobrar



**Fuente:** Elaboración propia

### 2.1.5 Procedimientos de las cuentas por cobrar

- a) " Establecer los términos del crédito, según el monto y el plazo del crédito autorizado.
- b) Investigación y análisis de la información de los solicitantes de crédito.
- c) Calcular la capacidad de pago de los clientes potenciales.
- d) Definir el límite máximo de riesgo que se desea asumir, para la aceptación o rechazo de las solicitudes de crédito.

- e) Asignar el plazo para el cobro a clientes según las ventas al crédito autorizadas.
- f) Llevar el control adecuado de la cartera asignada para cobro.
- g) Organizar rutas de cobro, custodia de contraseñas de entrega de facturas y seguimiento en la labor de cobro.
- h) Recibir pagos de los clientes y emitir notas de débito y crédito". (4:13)

### **2.1.6 Cuentas incobrables**

Definición: Se determina incobrable al saldo de un crédito otorgado a los clientes que, por alguna circunstancia, y agotado los intentos de cobros para recuperar dicho saldo, el resultado de lo descrito anteriormente es una cuenta incobrable o cuenta de difícil cobro.

Objetivo: Al realizar un previo análisis del saldo de cuentas por cobrar y en base a la antigüedad del saldo que no se ha podido recuperar, se puede determinar el saldo para la cuenta incobrable. Partiendo de lo anterior el objetivo de la cuenta es reflejar el saldo incobrable.

### **2.1.7 Provisión cuentas incobrables**

Es el método que se utiliza para la cuenta de provisión de cuentas incobrables. La empresa debe de tomar en consideración el saldo de las cuentas por cobrar y todos aquellos saldos que se hayan originado por una

venta o prestación de servicios; en base a lo anterior se establece el saldo, al cual se le aplicara el 3%, para registrar la estimación de cuentas incobrables.

El porcentaje que se utiliza para determinar la estimación de cuentas incobrables, está establecido en el Decreto Número 10-2012, ley del impuesto sobre la renta; en el artículo 21 inciso 20, establece que se debe de tomar en cuenta el saldo de los deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los periodos anuales de imposición y siempre que dichos saldos sean generados por el giro habitual de la empresa.

#### **2.1.8 Recuperación de cuentas incobrables**

Para recuperar un saldo es importante que el departamento especializado tenga establecido un procedimiento y una política que respalde dicho proceso a realizar. Como estrategia la empresa puede considerar otorgarle al cliente un porcentaje de descuento, un convenio de pago.

Al encontrarse en este punto de recuperación del saldo ya no es el área de cuentas por cobrar, debe ser un área especializada en la recuperación de cuentas de difícil cobro ya que el procedimiento es distinto a un cobro regular. La empresa debe de agotar todas las estrategias para recuperar el saldo y evitar la pérdida el saldo.

#### **2.1.9 Área de cuentas por cobrar**

Hay que tomar en cuenta que, para el área de cuentas por cobrar, dependerá del tipo de empresa, cantidad de clientes, el volumen de las ventas.

Atendiendo a lo anterior, se puede determinar del personal que se requiere para el área ya sea una estructura simple o más amplia.

Se puede considerar la siguiente estructura para el área de cuentas por cobrar, tomando en cuenta las condiciones según la empresa:

Jefe de créditos y cobros

Asistente del jefe de cobros

Supervisor del área de cuentas por cobrar

Auxiliares de créditos y cobros

Cobradores

## **2.2 Objetivos de un área de crédito y cobranza**

Son todos a aquellos aspectos que se quieren llegar a lograr o bien realizar en el área de cuentas por cobrar.

Dentro de los cuales se mencionan los siguientes:

- a) Tener un registro adecuado, del saldo de la cartera de los clientes.
- b) Analizar correctamente a los clientes que se les otorgará crédito.
- c) Recuperar los saldos de la cuenta por cobrar.
- d) Archivar adecuadamente cada uno de los soportes del área.
- e) Seguir los lineamientos y políticas de la empresa.
- f) Reportar el saldo de las cuentas por cobrar mensualmente al área de contabilidad.
- g) Brindar el debido soporte a los clientes, del saldo de su deuda.
- h) Analizar el saldo de las cuentas incobrables.

### **2.2.1 Importancia del área de crédito y cobranza**

Tener un área especializada, que dé seguimiento al saldo de cada uno de los clientes, garantizando así la recuperación de las ventas al crédito; otros aspectos importantes:

- a) “Incremento del consumo, ya que permite que ciertos sectores de la población (generalmente los de bajos ingresos) adquieran bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir en pago de contado.
- b) Fomento de uso de todo tipo de servicios y bienes.
- c) Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a los sectores de la población que por sus ingresos no poseen recursos líquidos para pagar de contado.
- d) Efecto multiplicador en la economía, ya que al aumentar el consumo de los bienes y servicios estimula su producción.
- e) Da la posibilidad de adquirir capitales sin poseer otros bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que se posean.”  
(17:24)

### **2.2.2 Funciones principales de un área de cuentas por cobrar**

Se describe la labor que desarrollan los colaboradores en el área:

- a) “Establecer los términos del crédito, según el monto y el plazo del crédito autorizado.

- b) Investigación y análisis de la información de los solicitantes de crédito.
- c) Calcular la capacidad de pago de los clientes potenciales.
- d) Definir el límite máximo de riesgo que se desea asumir, para la aceptación o rechazo de las solicitudes de crédito.
- e) Asignar el plazo para el cobro a clientes según las ventas al crédito autorizadas.
- f) Llevar el control adecuado de la cartera asignada para cobro.
- g) Organizar rutas de cobro, custodia de contraseñas de entrega de facturas y seguimiento en la labor de cobro.
- h) Recibir pagos de los clientes” (4:13)

### **2.3 Razones financieras para el análisis crediticio de un cliente nuevo**

Es fundamental el análisis de los estados financieros, para el otorgamiento de un crédito; se debe de considerar el estado de situación financiera y estado de resultados del último periodo, con la información anterior se procede a realizar las pruebas en base a las razones financieras, de las cuales se realizarán las siguientes:

- a) Razón de liquidez
- b) Prueba del ácido
- c) Razón de endeudamiento
- d) Razón de eficiencia y operación
- e) Rentabilidad

#### **a) Razón de liquidez**

Los índices que se obtienen con la razón, miden la capacidad de la Empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo, aquellas con vencimientos menores a un año.

Formula:

Liquidez=Activo circulante / pasivo circulante

**b) Prueba del ácido**

Es una prueba muy rigurosa, en la prueba no se considera el inventario, debido a esto requiere de un tiempo de mayor para poder convertirlos en efectivo.

Formula:

Prueba del ácido= Activo circulante – inventarios / pasivo circulante

**c) Razón de endeudamiento**

Se utiliza para determinar el financiamiento de la empresa.

Formulas:

Pasivo total / Activo total = El resultado muestra la proporción de recursos ajenos o de terceros que se encuentran financiando los activos de la empresa.

Capital contable / Activo total = Indica el porcentaje de recursos propios o de los accionistas, en los activos totales del negocio.

**d) Razones de eficiencia y operación**

Es un grupo de operaciones cuya función es medir el aprovechamiento que se hace de los activos.

### **Rotación del activo total**

Se refleja la eficiencia con la que se utilizan los activos de la empresa para generar ventas, al determinarse una mayor rotación del activo significa un mejor aprovechamiento del mismo.

Formula:

Rotación de activo total = Ventas netas / Activo total

### **Rotación de inventarios**

Indica el número de días que, en promedio, el inventario permanece en la empresa.

Formula:

Rotación de inventarios= inventarios/costo de ventas x días de estado

### **Rotación de cuentas por cobrar**

Es el tiempo promedio, en el que la empresa tarda en recuperar los adeudos de clientes por ventas a crédito.

Formula:

Rotación cuentas por cobrar= clientes/ventas x número de días/ resultado del ejercicio

Hay que tomar en cuenta que el resultado que se obtenga, resulta ser mayor al establecido en las políticas de la empresa, por ejemplo: si la empresa espera recuperar el saldo en 30 días, pero realmente se obtiene en 45 días, quiere decir que la empresa no cumple oportunamente con sus pagos. Se debe de considerar una revisión cuidadosa sobre los clientes para el otorgamiento de crédito.

### **Rotación de proveedores**

El resultado obtenido indica el plazo promedio que los proveedores conceden a la empresa para que liquide sus cuentas por concepto de compra de materia prima e insumos.

Formula:

Rotación proveedores = proveedores/costo de ventas x número de días /resultado del ejercicio

### **e) Rentabilidad**

Los índices que se detallan a continuación, permiten medir la capacidad de una empresa para generar utilidades y estas determinan el desarrollo de una empresa.

#### **Rentabilidad sobre las ventas**

Conocido también como índice de productividad; mide la relación entre las utilidades netas e ingresos por venta.

Formula:

$$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Ventas netas}}$$

#### **Rentabilidad sobre el activo**

Permite conocer las ganancias que se obtienen con relación a la inversión en activos, es decir, las utilidades que generan los recursos totales con los que cuenta la empresa.

Formula:

$$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Activo total}}$$

## **Rentabilidad sobre el capital**

Se indica la rentabilidad de la inversión de los dueños en la empresa.

Formula:

$$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Capital contable}}$$

Con la formula se permite el análisis de los estados financieros, determinando en qué medida la empresa solicitante contrae obligaciones, ver la capacidad de solvencia que puede cubrir.

## **2.4 Departamento de contabilidad**

El departamento de contabilidad es donde se registra e interpreta toda la información financiera, y donde se realiza la integración de cada uno de los rubros, para que sean presentados en los estados financieros; siguiendo la aplicación de las leyes que correspondan y políticas de la empresa.

### **2.4.1 Definición de contabilidad**

“La contabilidad es una técnica que produce sistemática y estructuralmente información cuantitativa expresada en unidades monetarias sobre eventos económicos identificables y cuantificables que realiza la empresa a través de un proceso de captación cronológica de las operaciones que mida, clasifique registre y resuma con claridad.

La contabilidad es un proceso inicial y la base para producir información financiera que sirva para la toma de decisiones; por tanto, esta útil y confiable.” (18:17)

El Código de Comercio en su Artículo 368 indica que es de carácter obligatorio que todo comerciante dentro del territorio guatemalteco, debe llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados.

#### **2.4.2 Objetivos del área de contabilidad**

- a) Proporcionar el máximo de información indispensable para una acertada toma de decisiones en áreas tales como: estructura financiera, resultados, costos, rendimientos, entre otros.
- b) Aplicar las prescripciones legales correspondientes
- c) Establecer para la empresa en su conjunto o para cada una de sus divisiones, sucursales o agencias, para un ejercicio contable o para una parte del mismo, situaciones financieras, balances y cuentas de gastos, de productos y de resultados, documentados, veraces y cuyos elementos sean comparables con el tiempo.
- d) Obtener información que muestre la situación económica de la empresa frente a terceros.
- e) Registrar imparcialmente las transacciones.
- f) Permitir la interpretación de los hechos registrados.

## **CAPÍTULO III**

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

#### **3.1 Contador público y auditor**

Se especializa en el área contable y financiera, campo muy amplio, abarcando la parte fiscal, parte esencial en la contabilidad.

El Contador Público y Auditor debe ser una persona honorable, ya que prestan sus servicios y aplican sus conocimientos según de quien solicite sus servicios, como auditor dependiente o independiente.

Tiene la responsabilidad de estar actualizado en los diferentes ámbitos contables, financieros, fiscales y normas de auditoría, todo aquello que involucre al auditor, debe estar a la expectativa que es un mundo muy cambiante el del auditor y debe estar actualizado.

#### **3.1.1 El Contador Público y Auditor en su rol de auditoría interna y externa**

##### **Auditoría interna**

En las empresas se requiere de profesionales para llevar el debido control interno en las diferentes áreas de la empresa, siendo así profesionales dependientes. Cada uno de los aspectos que evalúan es de importancia al momento de presentar el informe a la gerencia ya que tiene repercusión en la toma de decisiones.

Se define auditoría interna: Tiene por objeto agregar valor y mejorar las operaciones de una empresa; ayudando a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo y control.

### **Auditoría externa**

Las empresas cuentan con el área de auditoría interna, y para garantizar que la información sea fiable y razonable hacen uso de un auditor externo, quien evaluara con las pruebas que considere necesarias, así comprobando que la información se presenta de forma fiable y razonable.

“La auditoría de naturaleza externa constituye un sistema para dotar de la máxima transparencia la información económica y contable de la empresa o entes públicos sujetos a auditoría.” (16:17)

**Figura 2**

**Auditoría interna vs. Auditoría externa**

<b>AUDITORÍA EXTERNA</b>	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>a. Profesional independiente.</li><li>b. Examen de los estados financieros.</li><li>c. Obligatoria, legal o estatutaria.</li><li>d. Estados financieros en su conjunto (total).</li><li>e. Empresa y público en general.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Empleado.</li><li>b. Control de operaciones y gestión.</li><li>c. Voluntaria.</li><li>d. Restringida a áreas o procesos concretos (parcial).</li><li>e. Restringida a la empresa / institución pública.</li></ul>

**Fuente:** Auditoría de la información identificar y explotar la información en las organizaciones

### **3.2 Perfil del Contador Público y Auditor como consultor**

“El perfil del auditor de información externa, es ajeno a la organización auditada, es el de un profesional de la información con larga experiencia y trayectoria en el sector público y/o privado que se convierte en trabajador por cuenta propia o en pequeño-mediano empresario y ofrece este servicio profesional a otras organizaciones integrado bajo la oferta de consultoría. También algunas grandes firmas de servicios profesionales y consultoras tecnológicas ofrecen la auditoría de información, vinculada generalmente a la implantación de soluciones tecnológicas, a la revisión de procesos de la empresa.

Ofrecen, dentro de sus servicios de consultoría en gestión documental, la auditoría de información que les permite determinar la información que necesita una organización y como organizarla. “(16:129)

#### **3.2.1 Cualidades del Contador Público y Auditor como consultor**

Es un profesional con características y habilidades, particulares cuyo fin es brindar un servicio de carácter profesional como CPA a las empresas, ya sea para mejorar en alguna área financiera o bien resolución de algún problema en particular.

Se mencionan algunas cualidades:

- a) Interés social
- b) Capacidad de comunicación
- c) Seguridad en sí mismo
- d) Capacidad para investigar
- e) Independencia mental
- f) Competitivo

- g) Crítico
- h) Reflexivo
- i) Habilidad de análisis
- j) Tener criterio

### **3.2.2 Formación académica**

El profesional debe de tener la formación académica en la universidad como Contador Público y Auditor, es importante estar actualizado en el ámbito contables, fiscales, normas y todo aquello que se relaciona con la carrera para poder tener una adecuada formación académica y tener así la suficiente capacidad como profesional.

Para que toda la formación académica tenga validez, se debe de estar graduado como contador público y auditor en el grado de licenciado.

### **3.2.3 Áreas de competencia del Contador Público y Auditor**

En la actualidad son cada vez más los profesionales, existen diversidad de áreas las que se pueden abarcar tanto interna como externamente en las empresas.

Siendo así que el profesional deba ampliar más sus conocimientos o bien tener la noción de las diversas funciones que puede desempeñar, tanto financiera, fiscal, social entre otras; ya que cada vez son más las exigencias de las diferentes áreas que se pueden auditar, y como profesionales hay que estar preparados para las exigencias que se puedan presentar, según las necesidades de los clientes.

### **3.3 Ética del Contador Público y Auditor**

El profesional debe guiarse en el ejercicio de su profesión por los siguientes principios que indica el Código de Ética emitido por la Federación Internacional de Contadores (IFAC):

- a) Integridad: se refiere a ser franco y honesto en todos los trabajos que él realice.
- b) Objetividad: el profesional no debe permitir que alguna situación ajena afecte al momento de emitir su opinión sobre el trabajo desarrollado.
- c) Competencia y diligencia profesional: este principio indica que el profesional debe mantenerse actualizado en la normativa vigente para el desarrollo de su labor, de esta manera podrá tener la capacidad y conocimiento para satisfacer la necesidad de su cliente.
- d) Confidencialidad: respetar la privacidad de la información de la empresa a la que se le presta el servicio profesional, salvo que exista un derecho o deber legal que le permita revelar información a terceros.
- e) Comportamiento profesional: cumplir con las prácticas legales y reglamentarias, de esta manera evitará cualquier problema que pueda desacreditar la profesión o su persona.

Agregado a ello el profesional que esté inscrito en el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala debe cumplir con lo establecido en el Código de Ética Profesional respecto a lo siguiente:

- a) Responsabilidad hacia la sociedad Este apartado indica que el profesional debe poseer independencia de criterio, una preparación y calidad profesional, así como la calidad profesional de los trabajos que debe entregar a sus clientes y la responsabilidad personal de los trabajos realizados bajo su dirección.
  
- b) Responsabilidad hacia quien contrata los servicios Este profesional tiene la responsabilidad de guardar el secreto profesional por lo tanto no puede revelar información obtenida durante el ejercicio de su profesión; el Contador Público y Auditor está obligado a rechazar tareas que irrespeten los principios y normas de su moral ya que debe tener lealtad hacia el usuario de los servicios y no sacar provecho de situaciones que lo perjudiquen, agregado a ello se hace acreedor a una retribución económica decorosa.
  
- c) Responsabilidad ante la profesión el Contador Público y Auditor cuidará su relación con los colegas y las instituciones que los agrupan esto porque debe de tener respeto a los colegas y a la profesión, por ello buscará la dignidad de la profesión a través de su calidad profesional y personal, con ayuda de la promoción institucional cuando sea necesario, además el profesional cuando transmita sus conocimientos, tendrá como objetivo mantener las más altas normas profesionales y de conducta para contribuir al desarrollo y difusión de los conocimientos que posee.

El colegio de Economistas, Contadores Públicos y auditores y Administradores de Empresas de Guatemala debe de cumplir con lo establecido en el código de Ética Profesional a lo siguiente:

## A. Contadores Públicos y Auditores

Responsabilidad hacia la sociedad. Independencia de criterio. Al expresar su opinión profesional, el contador público y auditor asume la obligación de mantener un criterio libre e imparcial.

Responsabilidad hacia quien contrata los servicios. Secreto Profesional. El Contador Público y Auditor tiene la obligación de guardar el secreto profesional y de no revelar por ningún motivo, los hechos, datos o circunstancias de que tenga conocimiento en el ejercicio de su profesión, a menos que lo autoricen los interesados, excepto por los informes que le sean requeridos, de acuerdo con la ley o por autoridad competente.

Responsabilidad hacia la profesión. Respecto a los colegas la profesión. El Contador Público y Auditor, cuidará sus relaciones con colegas, sus colaboradores y las instituciones que agrupan a los profesionales de su especialidad, de manera que sus acciones no menoscaben la dignidad de la profesión, sino que tiendan a enaltecerla.

## B. Economista

Deberes hacia la sociedad. El Economista debe de ser un agente activo del cambio económico y social, empleando para ello la autoridad intelectual que da una sólida preparación y la autoridad moral de una actuación ajena a los intereses mezquinos y personalistas.

Relaciones con los Miembros del Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores. Las relaciones de los economistas entre sí y con los miembros del Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores, deben ser de una franca, leal colaboración y complementación profesional.

Relaciones de Trabajo con Organismos Estatales, Instituciones y Personas que Solicitan sus Servicios Profesionales. En los organismos e instituciones estatales debe contribuir a que la labor técnica por su objetividad y solidez sea respetada por las distintas corrientes políticas a modo de dar continuidad por encima de la temporalidad del juego político administrativo.

### C. Administrador de Empresas

Actuación en función del Interés Nacional. Es incompatible la actuación del profesional con el desempeño de sin funciones profesionales, cuando estas impliquen aceptar administrar, avaluar, recomendar o refrendar empresas nuevas o existentes no autorizadas para operar en el país, o que, estando autorizadas, sus objetivos impliquen operaciones no reveladas en el proceso de autorización o no incluidas en las licencias o concesiones.

Facultad de Gestión. Es estéticamente aceptable, la gestión que el administrador individual o asociado, realice para ejercer su profesión, siempre que no exista previamente la gestión de otro u otros profesionales en administración de empresas, salvo que ignore dicha circunstancia, en cuyo caso se abstendrá de continuar dicha gestión.

Pero queda liberado de esta limitación si fuere requerido para cotizar o ejercer sus servicios, sin embargo, su aceptación queda condicionada a la existencia de vacante.

Asociación Profesional. Queda facultado el administrador a asociarse de hecho o de derecho con otros miembros de la misma profesión o profesiones distintas, sin perjuicio de quedar individualmente afectos a las normas del presente acuerdo.

### **3.4 Consultoría**

Es un servicio prestado por personas independientes a quien solicita los servicios, son personas calificadas y con experiencia, la consultoría es un servicio que proporciona conocimientos y capacidades profesionales, para resolver problemas prácticos, a quien lo solicite.

Particularmente la consultoría es un servicio independiente, que se caracteriza por la imparcialidad del consultor, algo fundamental. El consultor no tiene autoridad directa para tomar decisiones y ejecutarlas, pero esto no debe considerarse una debilidad, debe de actuar como promotor de cambio de aportar a la empresa para que crezca; ya que la función es de consultar. No se contrata a los consultores para dirigir una empresa o para tomar decisiones en nombre de la empresa.

Los clientes asumen las responsabilidades que resulten de aceptación de dicho consejo.

### **3.5 Definición de Manual**

Se define manual, al documento que contiene la descripción detalla para la realización de una actividad, para facilitar el proceso de la actividad, permitiendo así que cualquier persona lo entienda y pueda realizar la actividad designada eficazmente.

En la actualidad se hace necesario de los manuales, para no perder el objetivo y garantizar que se realizara correctamente la actividad.

“Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema.” (1:23)

“Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales, sobre todo, Manuales de Políticas y Procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva.” (1:24)

Los manuales según su administración se clasifican de la siguiente manera:

Manual de organización: Es un documento normativo que contiene, de forma ordenada y sistemática, información sobre el marco jurídico-administrativo, atribuciones, antecedentes históricos, misión, visión, objetivos, organización y funciones de una dependencia o entidad. Constituyendo así un instrumento de apoyo para describir las relaciones orgánicas que se presentan entre las diferentes unidades de la estructura organizacional. Este manual define concretamente las funciones encomendadas a cada una de las unidades administrativas que integran la empresa, así mismo, explica de forma integral y condensada, todos aquellos aspectos de observancia general en la

empresa, el fin es que sus integrantes logren conocer, familiarizarse e identificarse.

**Manual de Políticas:** En él contiene escritas las políticas establecidas por una empresa, en este documento se indica la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades tendientes a alcanzar los resultados de la empresa. Toda política debe estar orientada hacia el objetivo principal o razón de ser de la empresa. El manual puede incluir las políticas generales de la empresa, así como de las unidades administrativas de la misma. Un manual de políticas es fundamental para asegurar la uniformidad de acción de una empresa.

**Manual de procedimientos y normas:** Es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una empresa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades. Este tipo de manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a lo interno de la empresa sobre la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar la información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las unidades organizativas que la requieran.

Los manuales de procedimientos contienen un conjunto de definiciones operacionales, señalando la secuencia lógica de las acciones o pasos a seguir para lograr un fin determinado. También contienen ilustraciones, flujo gramas y diagramas, cuyo objetivo es tener una representación gráfica de la

secuencia de actividades para hacerla más fácilmente comprensibles al usuario.

En el manual de procedimientos se especifica:

- a) Quién debe hacer una actividad
- b) Qué debe hacerse en esa actividad
- c) Cómo debe hacerse la actividad
- d) Dónde debe hacerse
- e) Cuando debe hacerse la actividad

Manual del colaborador: Contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación. Dichos temas se refieren a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla, planes de incentiación y programación de carrera de empleados, derechos y obligaciones, entre otros.

Manual de propósitos múltiples: Reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento. Es decir, consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede combinar dos o más conceptos, debiéndose separar en secciones.

### **3.5.1 Manual contable**

Se denomina así al documento contable que describe claramente la naturaleza de la cuenta. Instrumento que detalla la nomenclatura contable de una empresa, para aplicar criterios consistentes en el uso de las cuentas y

para ayudar a obtener informes y estados financieros que presenten información confiable y acorde a las necesidades de la empresa.

El manual contable es una guía, en el que se encuentran aspectos importantes los cuales se deben considerar los empleados en la realización de los registros contables, con el objetivo de exista una organización en el registro de las actividades que se realizan en la empresa, el manual contiene políticas y procedimientos, los cuales se deben de cumplir en el registro de información, sirviendo de guía para evitar que los empleados comentan errores en los registros, con el manual se evita duplicar esfuerzos y unificar criterios y conducta de cada uno de los empleados de la empresa; optimizando el tiempo invertido en cada paso necesario para obtener los resultados esperados.

### **3.5.2 Objetivos de un manual contable**

- a) Instrumento de utilidad, principalmente una guía de cómo se tienen que realizar los registros dentro de la empresa, para mostrar así la información adecuada.
- b) Proporcionar una nomenclatura de cuentas para establecer un registro de cuentas uniforme en las operaciones contables que se realicen.
- c) Que sea de uso práctico para el personal de nuevo ingreso, y evitando que se deje de realizar algún pasó en las operaciones contables.
- d) Facilitar el desempeño de tareas en el área de contabilidad, en lo referente al registro de las operaciones y preparación de informes a los altos mandos.

- e) Permite la revisión del funcionamiento adecuado del sistema contable en la empresa.
- f) Reduce tiempo y esfuerzos innecesarios en el proceso de desarrollo y registro de las operaciones contables.

### **3.5.3 Descripción de cuentas**

Las cuentas son medios contables, los cuales se utilizan en el registro de la contabilidad de una empresa, las cuales nos permiten graficar aumentos y disminuciones que ocurren en las diferentes operaciones.

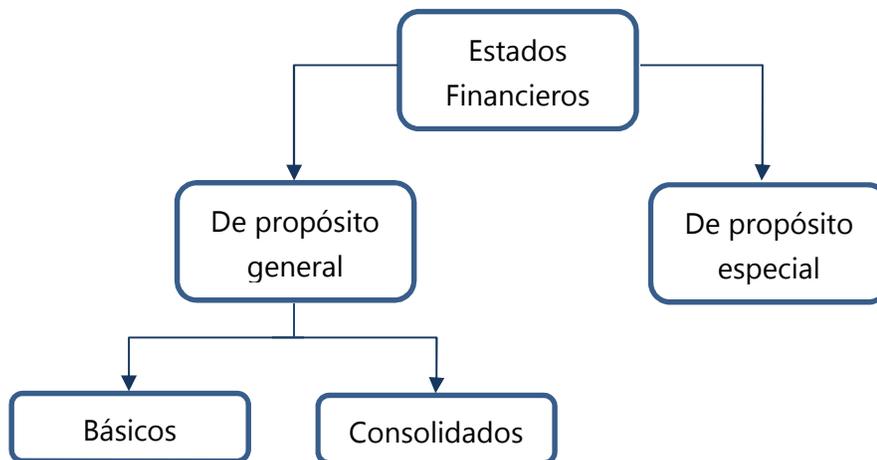
Es importante que se realice la descripción de las cuentas, ya que permitirá a las personas que lean el manual, comprender el uso y aplicación de cada una de las cuentas, pudiendo así aclarar las dudas que puedan surgir al momento de su utilización.

### **3.5.4 Modelo de los estados financieros**

Son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, se incluyen dentro de los estados financieros: balance de situación, estado de pérdidas y ganancias, estado de flujo de efectivo.

**Figura 3**

Los estados financieros se pueden dividir de la siguiente forma:



**Fuente:** Elaboración propia

- a) Estados financieros de propósito general: Son los informes obligatorios y se presentan en el cierre de cada periodo; con los que se evalúan la capacidad financiera de la empresa, representan una obligación informativa para satisfacer el interés público en general.
- b) Estados financieros consolidados: Son los estados financieros básicos, pero de ente matriz y sus subordinadas combinados para analizar la situación del grupo empresarial en su totalidad.
- c) Estados financieros de propósito especial: Son informes que se diseñan para suministrar mayor información en algunos aspectos específicos de la empresa; y son preparados para satisfacer las necesidades de informativas de algunos usuarios específicos.

### **3.6 Políticas**

Definición de política: “La política es la forma ideológica que centra el poder a un grupo de personas que lideran y velan por las garantías de una población.” (21)

Definición de política contable: Son los principios, bases, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar estados financieros. Se debe considerar la NIC 8 políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores; y en las NIIF para pymes consultar la sección 10.

Para la empresa las políticas son un documento en el cual la entidad establecerá el tratamiento de las transacciones que tienen lugar en su negocio. Estas Políticas tienen que ser congruentes con las normas, se debe de tener claro que no es tomar exactamente el estándar; las políticas tienen que ir personalizadas a cada tipo de actividad según sean necesarias para la empresa, ya con el criterio unificado será de fácil comprensión y realización en las actividades de los empleados, evitando así errores.

### **3.7 Procedimientos**

Definición de procedimientos: Es una serie de pasos, operaciones relacionadas entre sí, y que constituyen una unidad de función para la realización de una actividad específica. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr la exactitud en la actividad que se esté realizando.

Definición de procedimientos contables: En la medida en que las empresas crecen, se hace necesario realizar mejoras, y de cómo hacer mejor el trabajo. Una empresa establece procedimientos a seguir, para regular las funciones que realizaran cada uno de los colaboradores. Los procedimientos son aquellos pasos que se realizan en secuencia, para realizar las operaciones de la empresa en los registros contables.

### **3.7.1 La sociedad Americana de Ingenieros (ASME)**

“Ha desarrollado símbolos los cuales, a pesar de que son aceptados en áreas de producción, se emplean escasamente en el trabajo de diagramación administración pues se consideran que su alcance se enfoca en los requerimientos de esta materia.” (3:35)

### **3.7.2 Instituto Estándar Americano Nacional (ANSI)**

“Ha preparado una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplean algunos símbolos para diagramas de flujos administrativos.” (3:35)

## **CAPÍTULO IV**

### **EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONTABLES**

#### **(CASO PRÁCTICO)**

#### **4.1 Antecedentes de la empresa**

La empresa Servicios contables D&G, se constituyó en el año de 1995, siguiendo las disposiciones legales y mercantiles de la República de Guatemala, su actividad principal es prestar servicios contables a otras empresas que requieran el servicio. Siendo una empresa de prestigio por su profesionalismo hacia sus clientes.

##### **4.1.1 Análisis del área de cuentas por cobrar**

El área de cuentas por cobrar está integrada actualmente por: jefe de cuentas por cobrar, supervisor de cuentas del área de cuentas por cobrar, dos auxiliares contables y un cobrador los cuales se mantienen en comunicación con los clientes para las distintas solicitudes. El personal ha sido calificado y capacitado para laborar en las actividades que realizan, así se evitan errores.

La empresa divide sus cuentas por cobrar en: cuentas por cobrar con crédito, clientes por cobrar sin crédito y funcionarios y colaboradores. El límite que se considera como crédito a sus clientes es de 30 días, tiempo estándar que se maneja.

#### 4.1.2 Solicitud de servicios profesionales de consultoría

**A&D**

*Servicios contables S.A*

Guatemala 17 de mayo del 2018

Licenciado

Oswaldo Denis Bodem

A&F Auditores

Ciudad de Guatemala

Estimado Licdo. Bodem:

Por medio de la presente solicitamos nos envíe una propuesta de servicios profesionales que incluya la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar, para que sea de utilidad en las actividades que se realizan.

En la empresa se ha considerado mejorar el área de cuentas por cobrar, quedamos a la espera de su propuesta de servicios profesionales.

Atentamente,



Karen Delgado  
Gerente administrativo y financiero  
A&D Servicios Contables, S.A.

### 4.1.3 Propuesta de servicios profesionales de consultoría



Guatemala 21 de mayo del 2018

Karen Delgado  
Gerente administrativo y financiero  
A&D Servicios contables, S.A.

Estimada Karen Delgado:

Hemos elaborado nuestra propuesta de los servicios que como firma podemos proporcionarles y para comunicarles nuestro firme deseo de proporcionarles servicios de calidad.

Existe un fuerte compromiso por parte de cada miembro de nuestro equipo para proveer a la empresa A&D servicios contables, los servicios que ustedes esperan y desean. Nuestros profesionales están reconocidos dentro de la comunidad guatemalteca por su demostrada experiencia, en cada uno de los campos de su especialización.

A continuación, tenemos el agrado de presentar a su consideración nuestra propuesta de servicios profesionales, que consisten en el análisis, diseño y elaboración de un Manual de políticas y procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar "**A&D Servicios contables, S.A.**" para el registro de sus operaciones.

## **I. El enfoque de nuestro trabajo**

Nuestro enfoque de trabajo parte de la premisa que, para evaluar los procedimientos y controles, es fundamental conocer las operaciones de la empresa, los objetivos y su entorno, de lo contrario no se tendrían los elementos necesarios para recomendar procedimientos y controles adecuados en la preparación de la información financiera de la empresa.

## **II. Alcance del trabajo**

Mediante el entendimiento de las políticas y de los procesos contables utilizados en las diferentes áreas para la preparación de la información financiera, identificaremos los riesgos y debilidades más significativas existentes que afectan las operaciones de la entidad y la forma en que éstos deben ser corregidos para que tengan el menor impacto posible en la empresa.

En el curso de nuestro trabajo efectuaremos algunas pruebas selectivas que se consideren necesarias para proporcionar una base razonable que respalde las conclusiones respecto al adecuado proceso de las transacciones, con el fin de que las actividades se realicen de forma oportuna y sobre bases confiables.

## **III. Visitas a realizar y oportunidad**

El trabajo se realizará en visitas semanales que serán coordinadas con ustedes, para cada una de las fases de este trabajo. La primera se realizaría en el mes de junio de 2017, en la cual estaremos familiarizándonos con la empresa para conocer sus movimientos y de esta manera redactar nuestros papeles de trabajo; los cuales ayudarán a realizar las evaluaciones relacionadas con la gestión financiera y contable.

#### **IV. Manual de políticas y procedimientos contables**

Al concluir con el encargo se entregará lo siguiente:

Manual de políticas y procedimientos contables, el cual tendrá los siguientes apartados:

- a) Introducción
- b) Objetivos
- c) Actividad o giro de la empresa
- d) Misión
- e) Visión
- f) Instrucciones sobre el uso del Manual
- g) Políticas contables
- h) Procedimientos

#### **V. Honorarios**

La filosofía es brindar servicios profesionales de la más alta calidad. Los clientes esperan que se desarrolle el encargo en forma eficiente y eficaz. El valor de los servicios se fija con base en el tiempo invertido por el personal.

Conforme a lo anterior, hemos estimado el valor de los honorarios para la elaboración de un Manual de políticas y procedimientos contables que servirán de guía en el área de cuentas por cobrar en treinta y tres mil seiscientos quetzales exactos (Q33, 600.00) el Impuesto al Valor Agregado incluido.

Los honorarios descritos anteriormente serán facturados el 50% al momento de aprobar la presente propuesta, el otro 40% durante el desarrollo del manual y el restante 10% contra la entrega de los informes respectivos.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Osvaldo Denis Bodem', written over a circular stamp or seal.

Licenciado Osvaldo Denis Bodem

Socio director

A&F Auditores

#### 4.1.4 Carta de aceptación de consultoría

**A&D**

*Servicios contables S.A*

Guatemala 23 de mayo de 2018

Licenciado Osvaldo Denis Bodem  
A&F Auditores  
Ciudad de Guatemala

Estimado Licdo. Bodem:

Con base al análisis y estudio de la propuesta de servicios profesionales recibida me permito informarle que se ha autorizado su propuesta que consisten en la elaboración de un Manual que contenga las políticas y procedimientos contables que se deben utilizar para el registro de las operaciones en el área de cuentas por cobrar; para el buen funcionamiento de la empresa.

Se comprende claramente acerca de los informes que deben entregar al finalizar su trabajo. Desde ya, les aseguramos colocar a su disposición toda la información necesaria para el mejor desenvolvimiento de sus labores.

Atentamente,



Karen Delgado  
Gerente administrativo y financiero  
A&D Servicios contables, S.A.

#### 4.1.5 Manual de políticas y procedimientos para el área de cuentas por cobrar



A&D Servicios contables, S.A.  
Planificación

PT. **D 1/2**  
Hecho: FG  
Fecha: 01-06-2018  
Rev.: OB  
Fecha: 01-06-2018

---

Periodo a examinar 1 al 30 de junio del 2018

Se realizará la evaluación del área de cuentas por cobrar

#### Personal clave de la empresa

Marco Quiñones Jefe de cuentas por cobrar

Irene Flores Supervisora del área de cuentas por cobrar

Maydel Figueroa Auxiliar I

#### Objetivo y Alcance

Brindar a la empresa los elementos necesarios para mejorar el funcionamiento del área de cuentas por cobrar, elaborando un manual de políticas y procedimientos contables que permiten obtener información segura y confiable para toma de decisiones. La presente revisión obedece a la solicitud de la gerencia general de A&D Servicios contables, S.A.

### **Método de evaluación**

Promover la utilización del manual que sirva de guía en los procedimientos y segregación de funciones del área de cuentas por cobrar, la información obtenida se documentará por medio de un cuestionario de control interno, narrativa y entrevista, para que esta información sirva de base en la elaboración del manual.



**A&D Servicios contables, S.A**  
**Planificación**

PT. **D 2/2**  
Hecho: FG  
Fecha: 01-06-2018  
Rev.: OB  
Fecha: 01-06-2018

---

### **Trabajo a realizar**

Considerando que fuimos contratados para elaborar un manual de políticas y procedimientos contables a continuación se lista cada uno de los procedimientos a realizar:

1. Verificar la información obtenida en el cuestionario por medio de narrativa al área de cuentas por cobrar.
2. Verificar la información por medio de entrevista con el supervisor de área de cuentas por cobrar.

### **Preparación del informe y discusión**

La preparación de los informes se llevará a cabo en nuestras oficinas y la discusión del trabajo efectuado se hará en las oficinas de la empresa A&D Servicios contables, S.A.

## Resultado de nuestro trabajo

Como resultado de las operaciones, se incluirán todos los asuntos de mayor interés que llamen nuestra atención, proponiendo recomendaciones para su solución.



F. \_\_\_\_\_  
Fatima Garcia  
Supervisora de Auditoría



F. \_\_\_\_\_  
Licdo. Osvaldo Denis Bodem  
Socio a cargo de la revisión



A&D Servicios contables, S.A.  
Programa

PT. **E 1**  
Hecho: FG  
Fecha: 01-06-2018  
Rev.: OB  
Fecha: 01-06-2018

Actividad	Auditor	Fecha	Ref.
Visita Preliminar	FG	01/06/2018	C 1
Segunda visita	FG	04/06/2018	C 3, C 4
Captar y Análisis de la información	FG	05/06/2018	F1/2,F2/2,G1/2,G2/2 Y H1
Elaboración del Manual V. 1.0	FG	Junio y Julio	V. 1.0
Elaboración del informe	FG	03/08/2018	NA
Entrega del informe	FG	07/08/2018	NA

F. \_\_\_\_\_  
Fatima Garcia  
Supervisora de Auditoría

F. \_\_\_\_\_  
Licdo. Osvaldo Denis Bodem  
Socio a cargo de la revisión



**Situación actual de la empresa  
A&D Servicios contables, S.A.  
Cédula narrativa**

PT. **C 1**  
Hecho: FG  
Fecha: 01-06-2018  
Rev.: OB  
Fecha: 01-06-2018

**Dirigido al Jefe de cuentas por cobrar: Marco Quiñones**

La situación actual de la empresa es la siguiente: Es una empresa que se dedica a prestar servicios contables en la ciudad de Guatemala, constituida en 1995; Inscritos como una empresa mercantil con la aplicación de todas las leyes existentes, registrados en SAT bajo régimen opcional simplificado, sociedad anónima.

Es una empresa nacional A&D Servicios Contables, S.A. Dirección actual: Av. Hincapie 7-14 Zona 10 Ciudad de Guatemala, número de teléfono:44523922. Empresa constituida como sociedad anónima, Las decisiones se toman en la asamblea general de accionistas, con base a la información suministrada por la gerencia general de la empresa. El área de gerencia administración y finanzas tiene a cargo las siguientes áreas: contabilidad, cuentas por cobrar, tesorería. (Se presenta organigrama proporcionado por la gerencia administración y finanzas. PT C-3)

Actualmente las políticas existentes son verbales y en ocasiones se notifican por correo.

F. \_\_\_\_\_  
Fatima Garcia  
Supervisora de Auditoría

F. \_\_\_\_\_  
Licdo. Osvaldo Denis Bodem  
Socio a cargo de la revisión



**A&D Servicios contables, S.A.**  
**Área de cuentas por cobrar**  
**Cédula narrativa**

PT. **F 1**  
Hecho: FG  
Fecha: 01-06-2018  
Rev.: OB  
Fecha: 01-06-2018

---

En la visita preliminar se constató que en el área de cuentas por pagar se encuentra integrado por el personal siguiente:

Jefe de cuentas por cobrar

Supervisor del área de cuentas por cobrar

Auxiliares

Cobradores

En la entrevista realizada al supervisor del área de cuentas por cobrar, indico que los auxiliares no tienen establecidas específicamente las actividades que realizan, ya que hay actividades que realizan según instrucciones del supervisor, por lo indicando anteriormente los auxiliares no tienen delimitado sus responsabilidades.

Se procedió a validar si en el área de cuentas por cobrar, consta de un acta de reuniones del área, comenta la supervisora que en ocasiones lo que procede a realizar en caso de alguna reunión, es enviar un correo del asunto tratado, a las personas involucradas; actualmente es el único soporte que tienen, informa que no hay una persona encargada que lleve el historial de dichos correos.

Al momento de realizar algún cambio en el departamento ya sea política o bien capacitación, el comunicado se realiza verbalmente y en ocasiones se notifica por correo. Considerando lo anterior es necesario la implementación de un manual del área.



F. \_\_\_\_\_

Fatima García

Supervisora de Auditoría



F. \_\_\_\_\_

Licdo. Osvaldo Denis Bodem

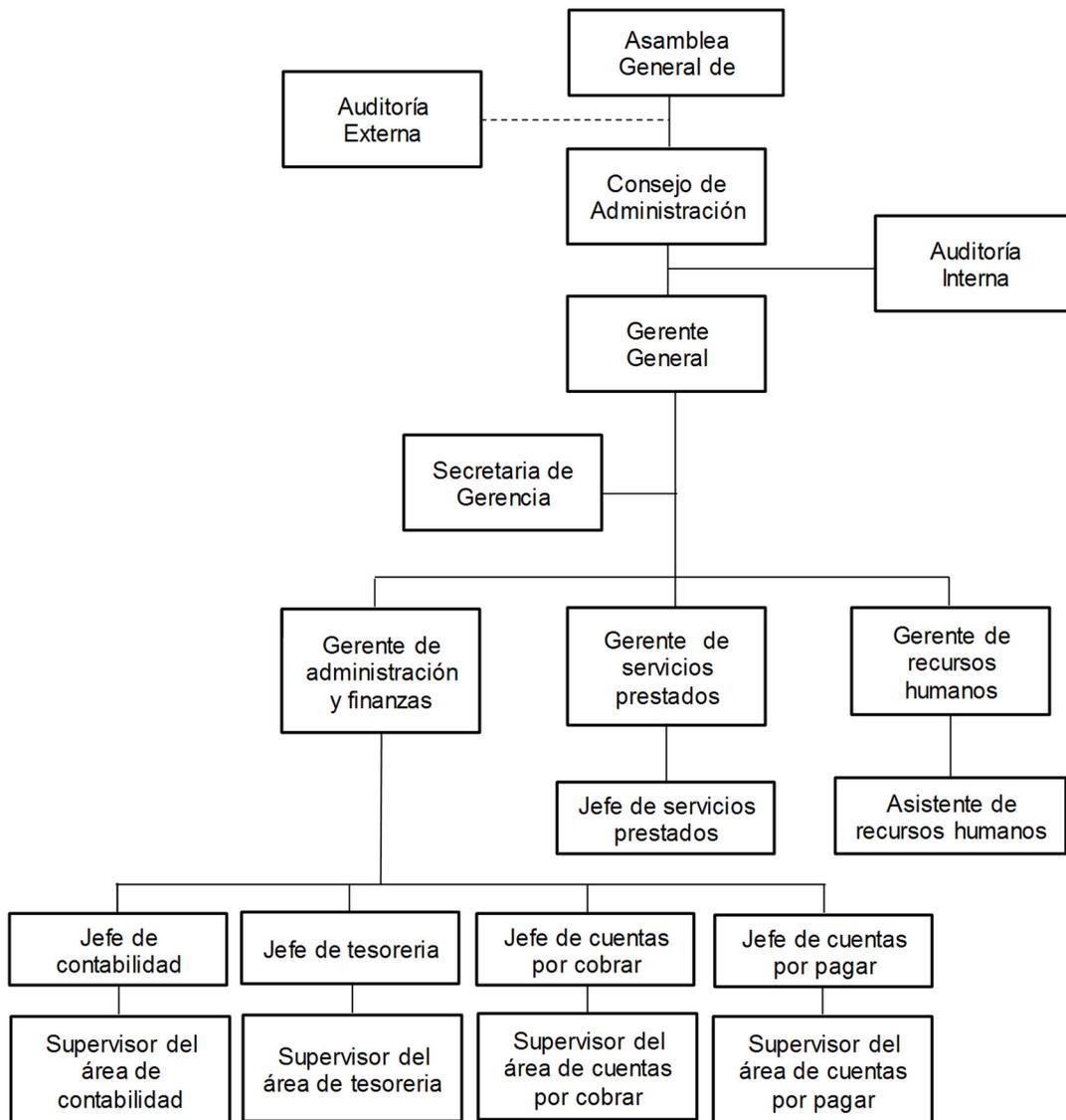
Socio a cargo de la revisión

**Figura 4**



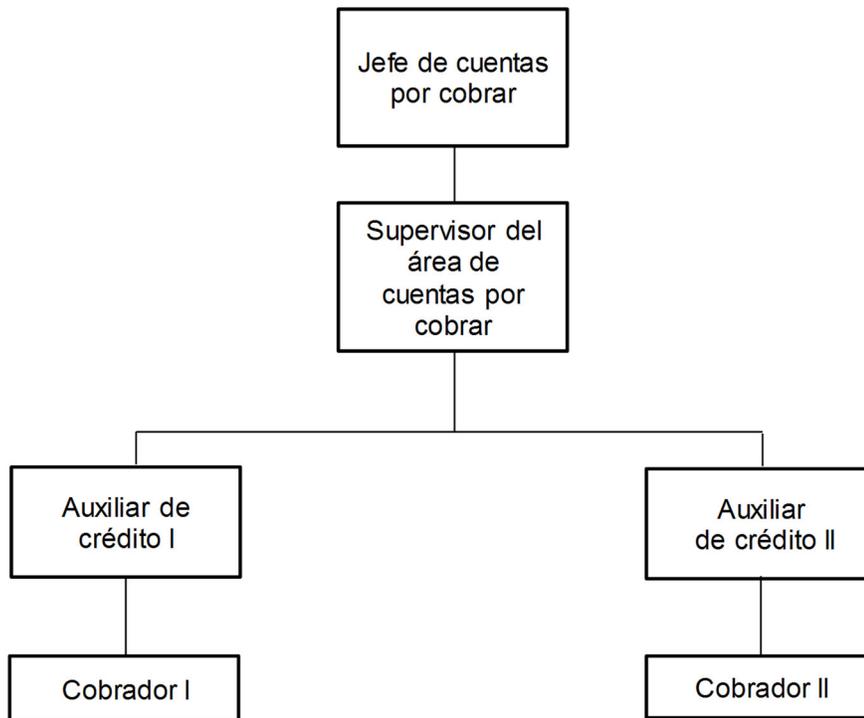
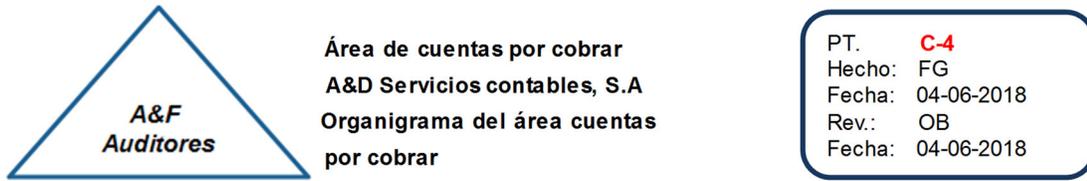
A&D Servicios contables, S.A.  
Organigrama de la empresa

PT. **C-3**  
Hecho: FG  
Fecha: 04-06-2018  
Rev.: OB  
Fecha: 04-06-2018



Fuente: Suministrada por la gerencia

Figura 5



Fuente: Suministrada por la gerencia



A&D Servicios contables, S.A.  
 Área de cuentas por cobrar  
 Cuestionario

PT. **F 1/2**  
 Hecho: FG  
 Fecha: 05-06-2018  
 Rev.: OB

**Dirigido a Supervisora: Irene Flores**

Pregunta	SI	NO	Observaciones
1.¿Como se transmiten las políticas a los colaboradores?		X	Los comunicados se realizan verbalmente o por correo.
2.¿Como se establece la segregación de funciones en los procedimientos que se realizan?		X	La segregación de funciones se establece cuando es necesario en el procedimiento a realizar.
3.¿Los colaboradores tienen asignados los procedimientos a realizar?	X		Si, se les asigna diariamente los procedimientos que realizaran.
4.¿Existe una persona especifica para, crear cuenta, limite de crédito y fecha de corte; en el sistema?	X		
5.¿Existe una política para determinar el limite de crédito de un cliente?	X		
6.¿Existe un encargado de la evaluación de los nuevos clientes?	X		El auxiliar l es el encargado.
7.¿Cuentan con un archivo, para el resguardo de los expedientes de los clientes que aperturan crédito?	X		
8.¿Existe una segregación de funciones en la administración de la cartera de los clientes?	X		



A&D Servicios contables, S.A.  
 Área de cuentas por cobrar  
 Cuestionario

PT. **F 2/2**  
 Hecho: FG  
 Fecha: 05-06-2018  
 Rev.: OB  
 Fecha: 05-06-2018

Pregunta	SI	NO	Observaciones
9.¿Se tiene control de los saldos de los clientes?	X		
10.¿Se lleva un control de los saldos con antigüedad?	X		
11.¿Se realizan cortes periódicos de notas de crédito, débito y recibos de caja?	X		
12.¿Existe un procedimiento para autorización de las notas de crédito a los clientes?	X		
13.¿Se realiza la reserva para cuentas incobrables?	X		
14.¿Quién autoriza la baja de cuentas incobrables?	X		El supervisor del área previa autorización del gerente financiero.

F. \_\_\_\_\_  
 Fatima Garcia  
 Supervisora de Auditoría

F. \_\_\_\_\_  
 Licdo. Osvaldo Denis Bodem  
 Socio a cargo de la revisión



A&D Servicios contables S.A.  
 Área de cuentas por cobrar  
 Cuestionario

PT. **G 1/2**  
 Hecho: FG  
 Fecha: 05-06-2018  
 Rev.: OB  
 Fecha: 05-06-2018

**Dirigido a auxiliares de cuentas por cobrar**

Pregunta	SI	NO	Observaciones
1.¿La organización de área de cuentas por cobrar es clara?	X		La supervisora del área es la encargada de coordinar las actividades.
2.¿Reciben capacitaciones constantemente?	X		Cuando es necesario, se realizan verbalmente o por correo, se realiza la notificación.
3.¿En las situaciones o dificultades que no estan bajo su control, esta autorizado a tomar decisiones?		X	Se le comunica a la supervisora del área, para que traslade una solución oportuna.
4.¿Existe algún proceso de cobro para los clientes?	X		Se realiza una programación semanal, para posteriormente contactar al cliente.



A&D Servicios contables, S.A  
 Área de cuentas por cobrar  
 Cuestionario

PT. **G 2/2**  
 Hecho: FG  
 Fecha: 05-06-2018  
 Rev.: OB  
 Fecha: 05-06-2018

Pregunta	SI	NO	Observaciones
5. ¿Tiene claras sus funciones?			1. Control de un segmento de la cartera de clientes y resguardo de la documentación de soporte sobre los mismos. 2. Mantener contacto con los clientes para facilitar la recuperación de la deuda. 3. Verificar las referencias comerciales de los clientes nuevos, con el fin de evitar riesgos que puedan perjudicar los intereses de la empresa. 4. Responsables del seguimiento de cobro a clientes, a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas. 5. Análisis de los saldos del segmento de clientes asignado, mensualmente.
	x		

F. 

Fatima García  
 Supervisora de Auditoría

F. 

Licdo. Osvaldo Denis Bodem  
 Socio a cargo de la revisión



A&D Servicios contables, S.A.  
Área de cuentas por cobrar  
Cuestionario

PT. **H 1**  
Hecho: FG  
Fecha: 05-06-2018  
Rev.: OB  
Fecha: 05-06-2018

**Dirigido a cobradores de cuentas por cobrar**

Pregunta	SI	NO	Observaciones
1.¿Existe alguna guía de cómo realizar los procedimientos?		X	Las instrucciones se realizan verbal o por correo en ocasiones.
2.¿Tiene claras los procedimientos que realiza?		X	No se tienen claros los procedimientos a realizar, ya que diariamente el supervisor del área asigna por medio de un correo o verbalmente los procedimientos que se realizaran, y no siempre se realizan los mismos procedimientos por el mismo colaborador.
3.¿Se liquidan los cobros realizados del día?	X		Se realiza con el auxiliar de cuentas por cobrar.
4.¿Existe algún respaldo de la liquidación de los cobros?	X		Se entrega un reporte por correo.
5.¿Se supervisa la labor de cobro?	X		El auxiliar de cuentas por cobrar.
6.¿Se notifica si hay algún contratiempo en los cobros?	X		El auxiliar de cuentas por cobrar.

F.   
Fatima García  
Supervisora de Auditoría

F.   
Licdo. Osvaldo Denis Bodem  
Socio a cargo de la revisión

### **Debilidades identificadas previo al manual**

El departamento de crédito y cobranza de la empresa A&D Servicios Contables, S.A, carece de un manual de políticas y procedimientos que sirva como marco de referencia en el área de cuentas por cobrar, dicha situación genera incertidumbre y reproceso en la ejecución de las actividades por el personal del departamento, a continuación, se describen las debilidades identificada en la unidad objeto de estudio:

1. Posible duplicidad de funciones
2. Labor de supervisión excesiva
3. No hay uniformidad en la distribución del trabajo
4. Dificultad en la integración y capacitación del personal de nuevo ingreso
5. Las responsabilidades del personal del área de cuentas por cobrar no están claramente definidas
6. No hay controles adecuados para asegurar el cumplimiento de las actividades del departamento
7. El departamento carece de una fuente de consulta directa sobre las regulaciones aplicables según los procedimientos realizados
8. El personal operativo desconoce la organización procedimientos y políticas de la empresa
9. Los objetivos definidos por la alta administración no son distribuidos al personal del área de cuentas por cobrar
- 10.No hay una adecuada segregación de funciones según los procesos ejecutados
- 11.No existe la posibilidad de sistematizar las experiencias y conocimientos.

---

---

***A&D***

---

***Servicios contables, S.A***

***MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS CONTABLES***

***ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR***

*Versión 1.0*

---

**ÍNDICE**

<b>No.</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
	Introducción	81
	Objetivo	82
	Instrucciones de uso de manual	83
	Descripción de figuras de diagrama de flujo	84
	Políticas	85
	Organigrama del área de cuentas por cobrar	88
	Nomenclatura contable	89
	Modelo de estados financieros	93
<b>CXC 1-1/9</b>	Procedimiento para precalificación y autorización de créditos a clientes nuevos	95
<b>CXC 1-7/9</b>	Diagrama de flujo del proceso para precalificación y autorización de clientes nuevos	101
<b>CXC 1-8/9</b>	Formulario de solicitud de apertura de crédito	102
<b>CXC 1-9/9</b>	Procedimiento de análisis para otorgar crédito	103
<b>CXC 2-1/3</b>	Procedimiento para creación de una cuenta de un cliente nuevo	104
<b>CXC 2-3/3</b>	Diagrama de flujo del proceso para creación de un código para un cliente nuevo	106
<b>CXC 3-1/5</b>	Procedimiento para inactivar código de clientes	107
<b>CXC 3-1/5</b>	Diagrama de flujo del proceso para inactivación de cuenta	111
<b>CXC 4-1/2</b>	Procedimiento para custodia y control de expedientes de clientes con crédito autorizado	112

**Recuperación de cartera**

<b>CXC 5-1/3</b>	Procedimiento de recepción de facturas por servicios prestados al crédito para cobro	114
<b>CXC 5-1/3</b>	Diagrama de flujo del proceso para recepción de facturas por servicios de prestados al crédito para cobro	116
<b>CXC 6-1/5</b>	Procedimiento para proceso de cobro por servicios prestados al crédito	117
<b>CXC 6-1/5</b>	Diagrama de flujo del proceso de cobro por los servicios prestados al crédito	121
<b>CXC 7-1/5</b>	Procedimiento para el registro y liquidación de cobros realizados con cheque	122
<b>CXC 7-5/5</b>	Diagrama de flujo del proceso para el registro y liquidación de cobros realizados con cheque	126
<b>CXC 8-1/6</b>	Procedimiento liquidación y registro de pagos recibidos a través de transferencia de fondos	127
<b>CXC 8-6/6</b>	Diagrama de flujo de liquidación y registro de pagos recibidos a través de transferencia de fondos	132
<b>CXC 9-1/4</b>	Procedimiento de recuperación cheques rechazados	133
<b>CXC 9-4/4</b>	Diagrama de flujo del proceso de recuperación cheques rechazados	136

**Cuentas de difícil cobro**

<b>CXC10-1/7</b>	Procedimiento para registro de cuentas incobrables	137
<b>CXC10-6/7</b>	Registro de diario en el área contable	142
<b>CXC10-7/7</b>	Diagrama de flujo del proceso de registro de cuentas incobrables	143

**Otros procedimientos**

<b>CXC11-1/6</b>	Procedimiento para realizar notas de crédito	144
<b>CXC11-5/6</b>	Diagrama de flujo del proceso de notas de crédito	148
<b>CXC11-6/6</b>	Formulario para solicitud de Nota de crédito o débito	149
<b>CXC12-1/4</b>	Procedimiento para realización de notas de débito	150
<b>CXC12-4/4</b>	Diagrama de flujo del proceso de notas de débito	153
<b>CXC13-1/3</b>	Procedimiento para envío de estados de cuenta a clientes	154
<b>CXC13-1/3</b>	Diagrama de flujo del proceso para envío de estados de cuenta a clientes	156
<b>CXC14-1/4</b>	Procedimiento para la integración y cuadro de cuentas por cobrar	157
<b>CXC14-3/4</b>	Registro de diario en el área contable	159
<b>CXC14-4/4</b>	Diagrama de flujo del procedimiento para la integración y cuadro de cuentas por cobrar	160

## **Introducción**

El presente manual se elaboró con el objetivo de guiar a los colaboradores del área de cuentas por cobrar, para facilitar el desempeño de las actividades en referencia al rubro de cuentas por cobrar y seguimiento del saldo de los clientes.

El manual está estructurado considerando las debilidades del área de cuentas por cobrar, para que las actividades se realicen de forma adecuada.

Para que no exista inconsistencia en los procedimientos y los colaboradores de nuevo ingreso puedan realizar las actividades de forma adecuada, en el área de cuentas por cobrar, se implementa el manual de políticas y procedimientos contables, unificando y reduciendo tiempo en los procedimientos, facilitando así la toma de decisiones adecuadas y oportunas.

Por lo descrito anteriormente se detallan a continuación los objetivos generales y específicos que se pretenden alcanzar, instrucciones sobre el uso, políticas y procedimientos contables, diagrama de flujo, mejorando así las debilidades de la empresa, en el área de cuentas por cobrar.

**Objetivos del manual**

Estos establecen los motivos y las metas por los que fue creado el manual ya que describe cada una de las razones por las cuales se implementó en la empresa.

**Objetivo General**

Servir como guía y base a los colaboradores de la empresa, para que se realicen de forma correcta en el desarrollo de las actividades del área de cuentas por cobrar y facilitar la captación de información de forma uniforme.

**Objetivos específicos**

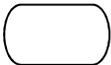
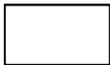
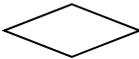
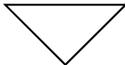
- a) Facilitar la inducción y capacitación al personal que ingrese al área de cuentas por cobrar.
- b) Servir de base para el correcto proceso en cada una de las actividades que se realizan.
- c) Mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores, indicando lo que deben hacer y como lo deben hacer.
- d) Evitar errores en el registro de las operaciones.

**Instrucciones de uso del manual**

- El uso del manual es obligatorio para toda persona relacionada con el proceso del área de cuentas por cobrar.
- El presente manual no podrá ser modificado por personas ajenas a la empresa, previa autorización de la administración de la empresa.
- El manual proporciona los lineamientos prácticos en el otorgamiento de créditos, manejo y recuperabilidad de los mismos.
- El presente manual contiene: descripción de los procedimientos que se realizan en el área de cuentas por cobrar, políticas y diagrama de flujo; para una comprensión adecuada del usuario.

**Descripción de figuras de diagrama de flujo**

Simbología de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo

<b><u>Símbolo</u></b>	<b><u>Descripción</u></b>
	Indica el inicio y final, de un proceso.
	Se indica el proceso de la actividad.
	Indica documento que entra o sale.
	Representa una operación.
	Indica toma de decisión.
	Representa archivo permanente.
	Representa archivo temporal.
	Preparación de la actividad.
	Indica el sentido del flujo del proceso.

**Políticas**

1. En toda solicitud de crédito tener la información solicitada y con letra legible llenar el formulario.
2. La puntuación mínima para otorgamiento de crédito es de 75 puntos.
3. El tiempo estimado para la investigación, que se realiza en validar la información del cliente, será de 4 días hábiles.
4. El otorgamiento de crédito será aprobado por el jefe de cuentas por cobrar, así como modificación de crédito del cliente.
5. El supervisor aprobará: códigos, altas y bajas se exceptuarán los casos en los que por situaciones ajenas se ausente el supervisor la responsabilidad recae sobre el jefe de cuentas por cobrar.
6. Se dará de baja a los códigos de cliente en caso de solicitud o por falta de movimiento en un periodo mayor a un año, previa autorización del supervisor. Y se realizará cada semestre es decir dos veces al año.
7. El supervisor de cuentas por cobrar y el auxiliar II, tendrán a cargo la custodia de las llaves del archivo que contiene los expedientes de los clientes.
8. Se realizará una depuración anual de los expedientes de los distintos clientes, eliminando los clientes cuya cuenta este dada de baja en el sistema.
9. Días de otorgamiento de crédito es de un tiempo estimado de 30 días.
10. Para la reactivación de un código se deberá realizar el procedimiento, de activación de cliente nuevo.
11. Para autorizar saldos de cuentas incobrables debe estar autorizado por jefe de cuentas por cobrar y supervisor del área de cuentas por cobrar.
12. La revisión de las cuentas incobrables se realiza dos veces al año, es decir cada semestre.

13. El saldo de cuentas incobrables detectadas en el mes, se deben reportar a inmediatamente al Supervisor del área de cuentas por cobrar.
14. Los auxiliares deberán realizar semanalmente un análisis con la cartera de clientes y de acuerdo al vencimiento de los pagos contactará a los clientes para informar sobre el saldo de sus facturas pendientes.
15. El cobrador será el responsable de la entrega de las facturas físicas.
16. Cada inicio de mes se deberá tener la actualización de los estados de cuenta de los clientes para que sean entregados.
17. Es necesario la segregación de funciones, la persona que ingresa el pago debe ser diferente a la persona que procesa el pago contra factura en sistema.
18. Los cheques rechazados deben tener boleta de rechazo para documentar el motivo del rechazo ante el cliente.
19. Los saldos de la cartera de clientes se consideran incobrables luego de haber realizado todos los procedimientos de cobro.
20. Regularizar contra la reserva de cuentas incobrables aquellas cuentas que han superado los dos años sin recuperar su saldo de acuerdo a lo que establece el código civil. La regularización se debe de realizar en contabilidad.
21. Las notas de crédito se emitirán a favor del cliente en los casos siguientes:
  - a) Por descuentos otorgados al cliente que no fueron aplicados en la factura.
  - b) Por la aplicación de descuentos de menor porcentaje al autorizado.
  - c) Para corregir un error en cobro.

- d) Se hará una excepción en los casos no descritos anteriormente, siempre que se respalde que aplica la nota de crédito.

22. Los montos autorizados para emisión de notas de crédito son los siguientes:

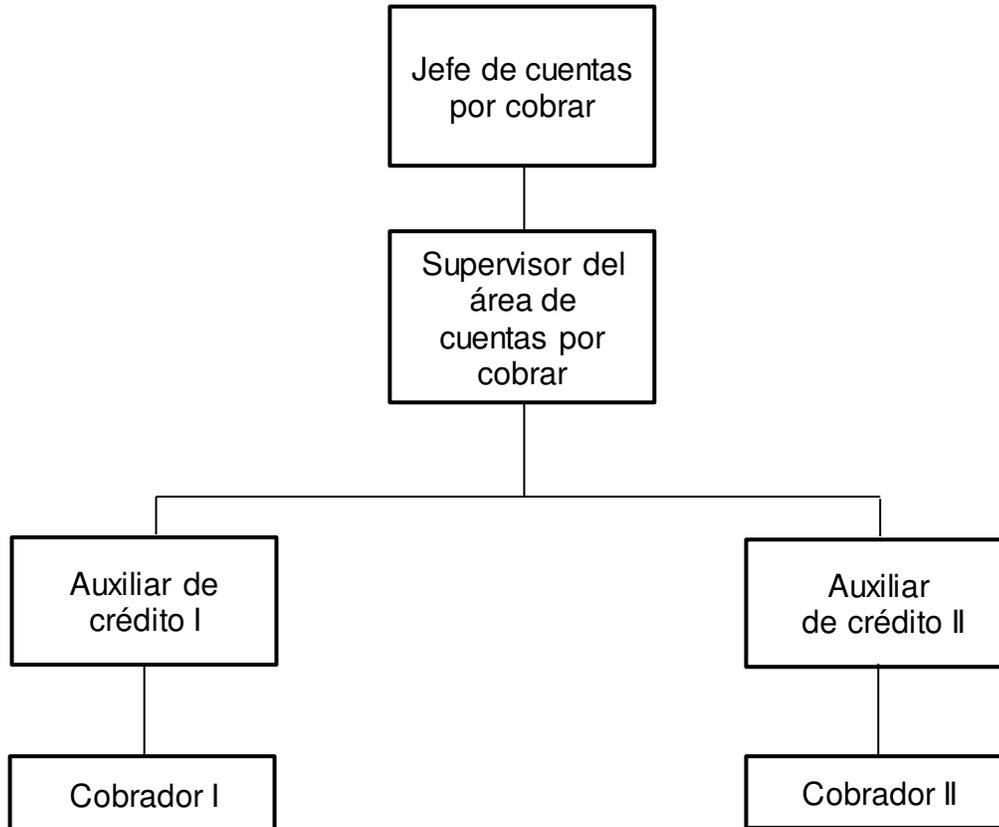
- a) El supervisor de cuentas por cobrar podrá autorizar hasta un máximo de Q 5,000.00.
- b) El jefe de créditos y cobros podrá autorizar un máximo de Q10,000.00.
- c) El gerente general podrá autorizar montos mayores a los Q10,000.00.

23. Las notas de débito se emitirán con cargo al saldo del cliente en los casos siguientes:

- a) Para corregir un error de cobro, siendo lo facturado una cantidad menor al valor real.
- b) Recargo por cheque rechazado.
- c) Otros casos que estén soportados correctamente.

24. El supervisor de cuentas por cobrar tiene la responsabilidad de conciliar el saldo de la cuenta por cobrar y el saldo cobrado durante el mes. Se realizará el segundo día hábil del mes.

**Organigrama del área de cuentas por cobrar**



**A&D Servicios contables, S.A****Nomenclatura contable**

<b>Cuenta</b>	<b>Nombre</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1.1</b>	<b>Corriente</b>
<b>1.1.01</b>	<b>Efectivo y equivalente de efectivo</b>
1.1.01.01	Caja general
1.1.01.02	Caja chica
1.1.01.03	Banco copa cuenta corriente
1.1.01.04	Banco quetzal cuenta corriente
<b>1.1.02</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>
1.1.02.01	Clientes
1.1.02.02	Clientes varios
1.1.02.03	Estimación para cuentas incobrables
1.1.02.04	Adelanto a funcionarios y empleados
1.1.02.05	Anticipo a proveedores
<b>1.1.03</b>	<b>Otras cuentas por cobrar</b>
1.1.03.01	Iva por cobrar
1.1.03.02	Iva por compensar
<b>1.1.04</b>	<b>Otros Activos</b>
1.1.04.01	Seguros pagados anticipado

<b>1.2</b>	<b>No corriente</b>
<b>1.2.01</b>	<b>Propiedades, planta y equipo</b>
1.2.01.01	Mobiliario y equipo
1.2.01.02	Equipo de computación
<b>2</b>	<b>Cuentas regularizadoras del activo</b>
<b>2.1</b>	<b>Depreciaciones acumuladas</b>
2.1.01.01	Depreciación acumulada mobiliario y equipo
2.1.01.02	Depreciación acumulada equipo de computación
<b>3</b>	<b>PASIVO</b>
<b>3.1</b>	<b>Corriente</b>
<b>3.1.01</b>	<b>Préstamo a corto plazo</b>
3.1.01.01	Préstamo bancario
<b>3.1.02</b>	<b>Otros pasivos a corto plazo</b>
3.1.02.01	Intereses
3.1.02.02	Venta por servicios anticipados
3.1.02.03	Provisión para cuentas incobrables
<b>3.1.03</b>	<b>Cuentas por pagar</b>
3.1.03.01	Proveedores
3.1.03.02	Acreedores
3.1.03.03	Cuentas por pagar a corto plazo
3.1.03.04	Cuentas patronales y laborales por pagar
<b>3.1.04</b>	<b>Otras cuentas por pagar</b>
3.1.04.01	Impuestos por pagar
3.1.04.02	Iva por pagar

<b>3.2</b>	<b>No corriente</b>
<b>3.2.01</b>	<b>Préstamo a largo plazo</b>
<b>3.2.02</b>	<b>Otros pasivos a largo plazo</b>
3.2.02.01	Intereses
<b>4</b>	<b>Capital</b>
<b>4.1.01</b>	Patrimonio y capital
4.1.01.01	Capital suscrito
4.1.01.02	Capital autorizado
4.1.01.03	Capital pagado
4.1.01.04	Reserva legal
4.1.01.05	Ganancia del ejercicio
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>5.1.01</b>	<b>Ingresos por servicios prestados</b>
5.1.01.01	Servicios prestados
<b>6</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>
<b>6.1.01</b>	<b>Gastos de administración</b>
6.1.01.01	Sueldos
6.1.01.02	Cuota patronal
6.1.01.03	Bonificación
6.1.01.04	Bono 14
6.1.01.05	Vacaciones
6.1.01.06	Aguinaldo
6.1.01.07	Indemnización
6.1.01.08	Viáticos
6.1.01.09	Cuentas incobrables
6.1.01.10	Papelería y útiles
6.1.01.11	Agua, energía eléctrica, teléfono
6.1.01.12	Gastos diversos

**6.2 OTROS INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS****6.2.01 Otros ingresos financieros**

6.2.01.01 Otros ingresos

**6.2.02 Otros gastos financieros**

6.2.02.01 Otros gastos

**7.1 RESULTADO DE OPERACIÓN**

7.1.01 Ganancia o pérdida del ejercicio

**Modelo de estados financieros****A&D Servicios contables S.A.**

Estado de situación financiera

Al 31 de Diciembre del 20XX

<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	
<b>1.1</b>	<b>Activo corriente</b>	<u>XXXX</u>
1.1.01	Efectivo y equivalente de efectivo	XXXX
1.1.02	Cuentas por cobrar	XXXX
1.1.02.03	Estimación para cuentas incobrables	XXXX
1.1.03	Otras cuentas por cobrar	XXXX
<b>1.2</b>	<b>NO CORRIENTES</b>	<u>XXXX</u>
1.2.01	Mobiliario y equipo	XXXX
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<u>XXXX</u>
<b>3</b>	<b>PASIVO</b>	
<b>3.1</b>	<b>Pasivo corriente</b>	<u>XXXX</u>
3.1.02	Otros pasivos a corto plazo	XXXX
3.1.02.02	Venta por servicios anticipados	XXXX
3.1.02.03	Provisión para cuentas incobrables	XXXX
3.1.03	Cuentas por pagar	XXXX
3.1.04	Otras cuentas por pagar	XXXX
<b>3.2</b>	<b>Pasivo no corriente</b>	<u>XXXX</u>
3.2.02	Otros pasivos a largo plazo	XXXX
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<u>XXXX</u>
<b>4</b>	<b>CAPITAL</b>	
<b>4.1.01</b>	<b>PATRIMONIO Y CAPITAL</b>	<u>XXXX</u>
4.1.01.01	Capital suscrito	XXXX
4.1.01.02	Capital autorizado	XXXX
4.1.01.03	Capital pagado	XXXX
4.1.01.04	Reserva legal	XXXX
7.1.01	Ganancia o pérdida del ejercicio	XXXX
	<b>TOTAL PASIVO, PATRIMONIO Y CAPITAL</b>	<u>XXXX</u>

Guatemala, 31 de diciembre del 20XX

---

Contador General  
Javier Mendez

---

Gerente General  
Luis Pineda

**A&D Servicios contables, S.A.**  
Estado de resultado  
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 20XX

<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>XXXX</b>
5.1.01	Ingresos por servicios prestados	XXXX
<b>6</b>	<b>(-) Gastos de operación</b>	<b>XXXX</b>
6.1.01	Gastos de administración	XXXX
<b>6.2</b>	<b>(+/-) OTROS INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>XXXX</b>
6.2.01	Otros ingresos	XXXX
6.2.02	Otros gastos financieros	XXXX
<b>7.1.01</b>	<b>Ganancia o pérdida del ejercicio</b>	<b>XXXX</b>

Guatemala, 31 de diciembre del 20XX

---

Contador General  
Javier Mendez

---

Gerente General  
Luis Pineda

**Procedimiento para precalificación y autorización de créditos a clientes nuevos****Encargado:** Supervisor del área de cuentas por cobrar**Política**

1. En toda solicitud de crédito tener la información solicitada y con letra legible llenar el formulario.
2. La puntuación mínima para otorgamiento de crédito es de 75 puntos.
3. El tiempo estimado para la investigación, que se realiza en validar la información del cliente, será de 4 días hábiles.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1.Solicitud de información para crédito	Auxiliar I	El cliente solicita formulario para la apertura de crédito con la empresa.
2.Pre-calificación del cliente	Auxiliar II	Encargado de pre-calificación de los clientes, definiendo el perfil del cliente así: Estimación de los servicios que necesitara, si son únicamente de carácter contable o bien trámites en la sat.

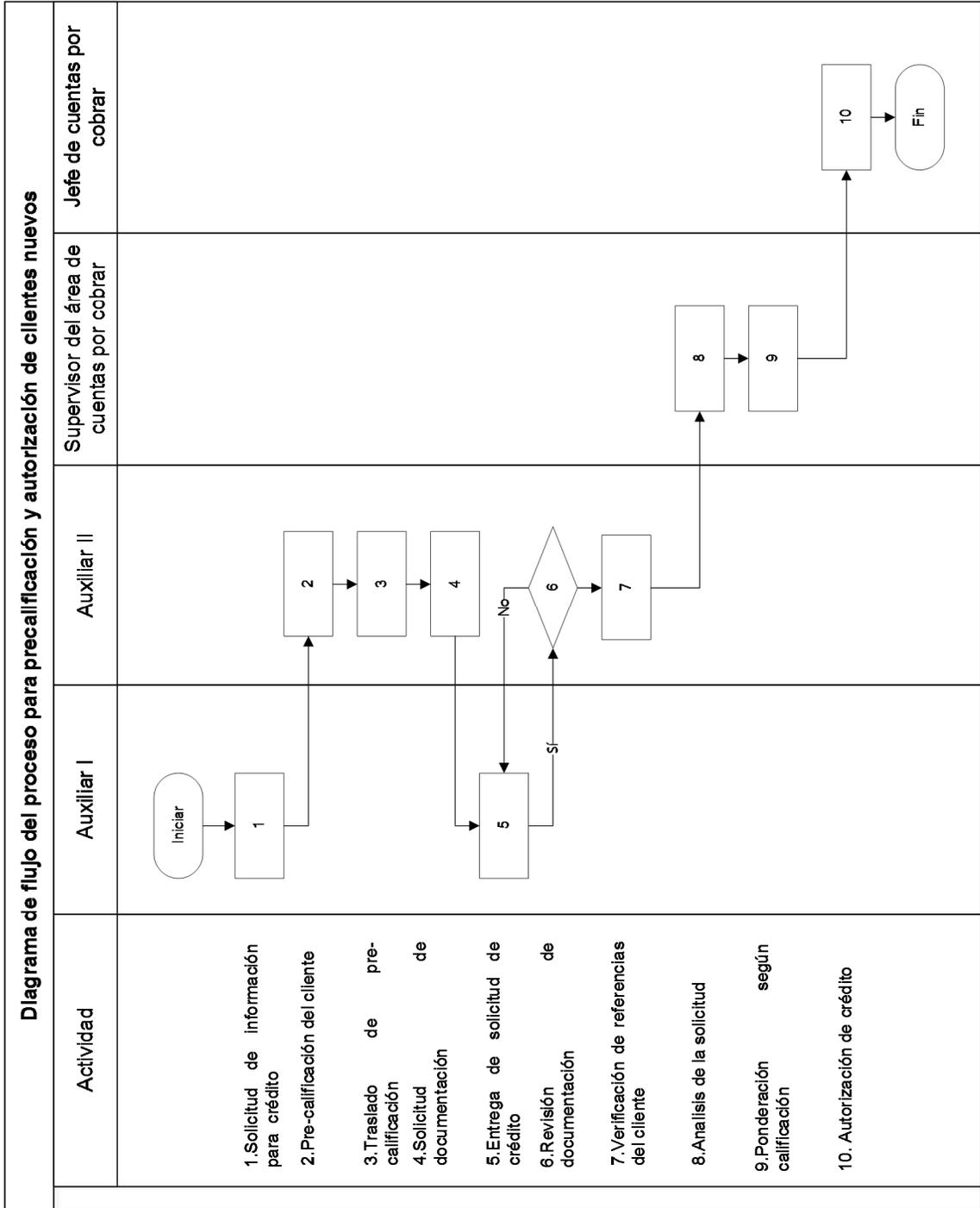
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
3.Traslado de pre-calificación	Auxiliar II	Enviara la pre-calificación del cliente al supervisor para que el visto bueno y firma.
4.Solicitud de documentación	Auxiliar II	Solicita al cliente la información siguiente: *Solicitud de crédito (con letra legible). *Estados financieros de los dos últimos periodos contables. * Estados de cuenta bancarios (últimos tres meses). *Registro tributario unificado. *Recibo de agua o luz *DPI del propietario o representante legal. *Escritura de constitución de la empresa. La documentación solicitada en copias legibles.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
5. Entrega de solicitud de crédito	Auxiliar I	El auxiliar I recibe el formulario completado por el cliente, y procede a revisar que la información y documentos estén correctos; posteriormente realizara el traslado de la información al auxiliar II

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
6.Revisión de documentación	Auxiliar II	Revisa que la documentación del cliente este completa y la información del formulario. Consulta la información concerniente a los antecedentes crediticios del cliente, con la información que el mismo brindo. Imprime el reporte de Infornet y adjunta a la solicitud.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
7.Verificación de referencias del cliente	Auxiliar II	Realizar llamadas para validar los datos del cliente descritos en el formulario.
8.Análisis de la solicitud	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Se traslada al supervisor para que proceda a analizar las referencias personales, bancarias y comerciales. Así como factores cuantitativos, flujo de ingreso y egreso del cliente; estados financieros y estados de cuenta bancarios.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
9.Ponderación según calificación	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Posteriormente al análisis realizado del cliente, se realiza la valoración de cada uno de los aspectos analizados, se considera como puntuación mínima de 75 puntos.
10.Autorización de crédito	Jefe de cuentas por cobrar	Se recibe el expediente con el análisis realizado por el supervisor del área de cuentas por cobrar, y autorización del crédito.



**Formulario de solicitud de crédito**

Zona 10  
Av. Hincapié 7-14  
Ciudad de Guatemala  
Tel. 44523922

**A&D**

*Servicios contables S.A*

**SOLICITUD DE CRÉDITO**

Nombre de la Compañía: \_\_\_\_\_

Nombre del solicitante: \_\_\_\_\_ Identificación DPI : \_\_\_\_\_

Tipo de Negocio: \_\_\_\_\_ Individual:\_\_\_ Sociedad:\_\_\_\_\_ Corporación:\_\_\_\_\_

Contacto: \_\_\_\_\_ # Incorporación:\_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Cel: \_\_\_\_\_

Dirección Postal: \_\_\_\_\_

Dirección Física: \_\_\_\_\_

Dirección de Entrega: \_\_\_\_\_

Contacto persona responsable de los pagos : \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Ext: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Banco: \_\_\_\_\_ Sucursal: \_\_\_\_\_

Numero de Cuenta: \_\_\_\_\_

Contacto en el Banco: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Ext: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

**Referencias Comerciales:**

1) \_\_\_\_\_ Contacto: \_\_\_\_\_  
Tel: \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_ Contacto: \_\_\_\_\_  
Tel: \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_ Contacto: \_\_\_\_\_  
Tel: \_\_\_\_\_

Declaro que la información que antecede es correcta y ha sido entregada a la empresa para la solicitud de crédito , Autorizamos a la empresa a realizar las investigaciones de crédito que considere necesaria, incluso comunicarse con las referencias comerciales y bancos especificados anteriormente, y obtener informes crediticios. Autorizamos a todas las referencias comerciales, bancos y agencias de informes de crédito a revelar a la empresa, cualquier y todos los antecedentes financieros y crediticios de mi empresa y de mí mismo/a: **He leído los terminos y condiciones declarados a continuación y acuerdo en la totalidad de los mismos.**

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**USO OFICINA SOLAMENTE**

**Aprobado** \_\_\_\_\_ **Asesor de cobros** \_\_\_\_\_

**Crédito** \_\_\_\_\_

**Procedimiento de análisis para otorgar créditos**

Al momento de realizar el análisis, se da una ponderación a los aspectos evaluados, para lo cual se tiene que considerar la tabla de ponderación, al obtener la puntuación se podrá tomar una decisión sobre el otorgamiento del crédito al cliente. Hay que considerar que la puntuación mínima para aplicar al crédito es de 75 puntos.

Se debe de considerar la siguiente tabla de ponderación:

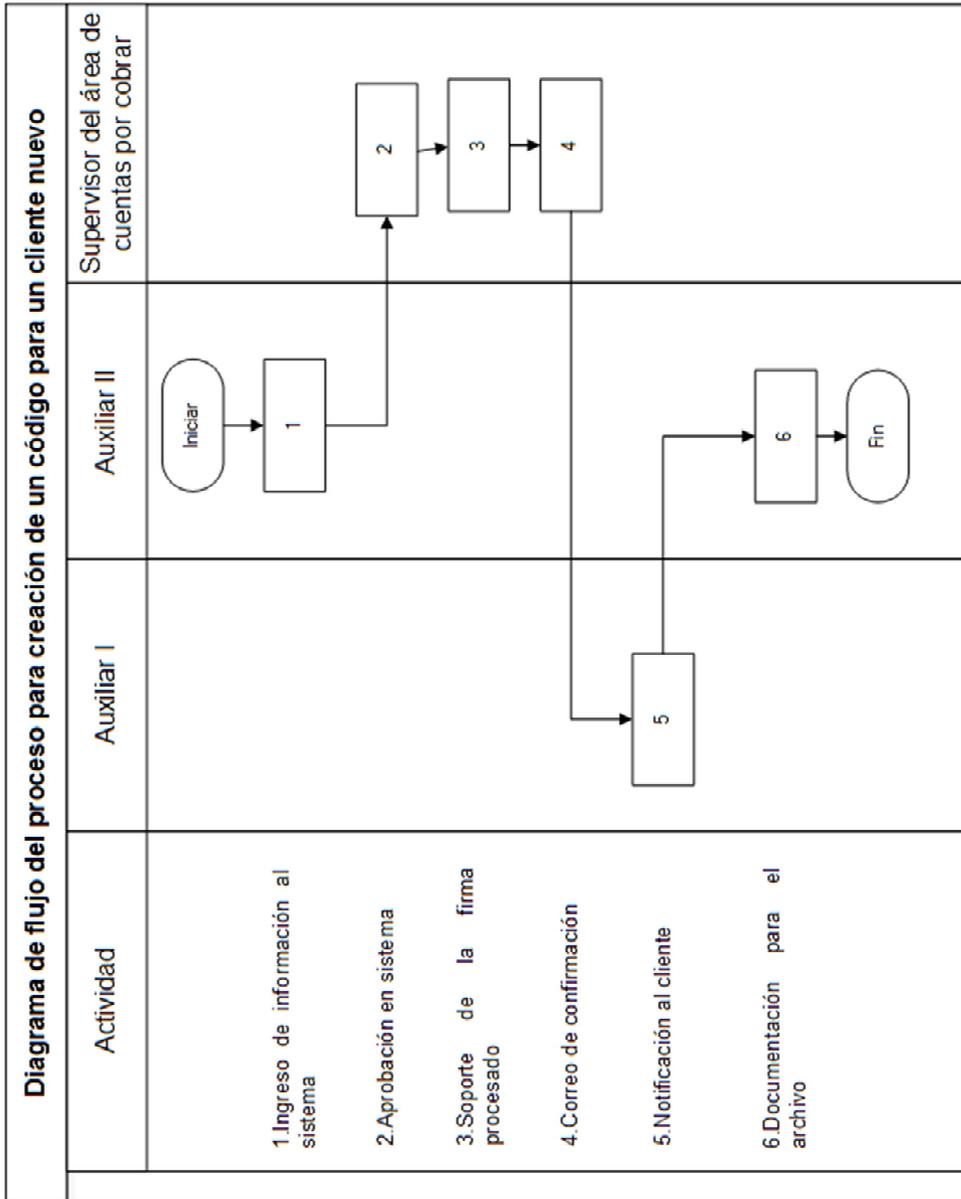
<b>Aspectos evaluados</b>	<b>Ponderación</b>
Referencias comerciales y financiera. El tener buenas referencias incrementa la puntuación.	30
Análisis de estados financieros y estados de cuenta bancarios.	50
Antecedentes del representante legal o propietario, según precalificación realizada por el vendedor.	20
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Procedimiento para creación de una cuenta de un cliente nuevo****Encargado:** Auxiliar I**Política**

1. El supervisor aprobara: códigos, altas y bajas se exceptuarán los casos en los que por situaciones ajenas se ausente el supervisor la responsabilidad recae sobre el jefe de cuentas por cobrar.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1. Ingreso de información al sistema	Auxiliar II	Con la información del cliente se procede a registrar en el sistema, opciones: 1. Clientes, 2. Creación de cliente, se procede a ingresar información del cliente, razón social o nombre del cliente, responsable, dirección, contacto, ingresa el límite de crédito que se otorgara, fecha de corte, se asigna categoría del cliente, al guardar la información genera un número de cuenta para el cliente, el cual se debe anotar en el expediente del cliente.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
2.Aprobación en sistema	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Recibe el expediente y procede a ingresar al sistema en aprobación, 1. Clientes, 2. Creación de cliente, revisa que la información se halla ingresado correctamente, 3. Selecciona aprobación de creación, se imprime la pantalla como soporte.
3.Soporte de la firma procesado	Supervisor del área de cuentas por cobrar	El supervisor procede a firmar y colocar sello de procesado a la papelería, para el control.
4.Correo de confirmación	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Envía correo confirmando al Auxiliar I y Auxiliar II que el cliente fue dado de alta.
5.Notificación al cliente	Auxiliar I	Con la notificación del supervisor, realiza la notificación al cliente el número de cuenta y limite habilitado.
6.Documentación para el archivo	Auxiliar II	Recibe el expediente para que archive los soportes.



**Procedimiento para inactivar código de clientes****Encargado:** Auxiliar II**Política**

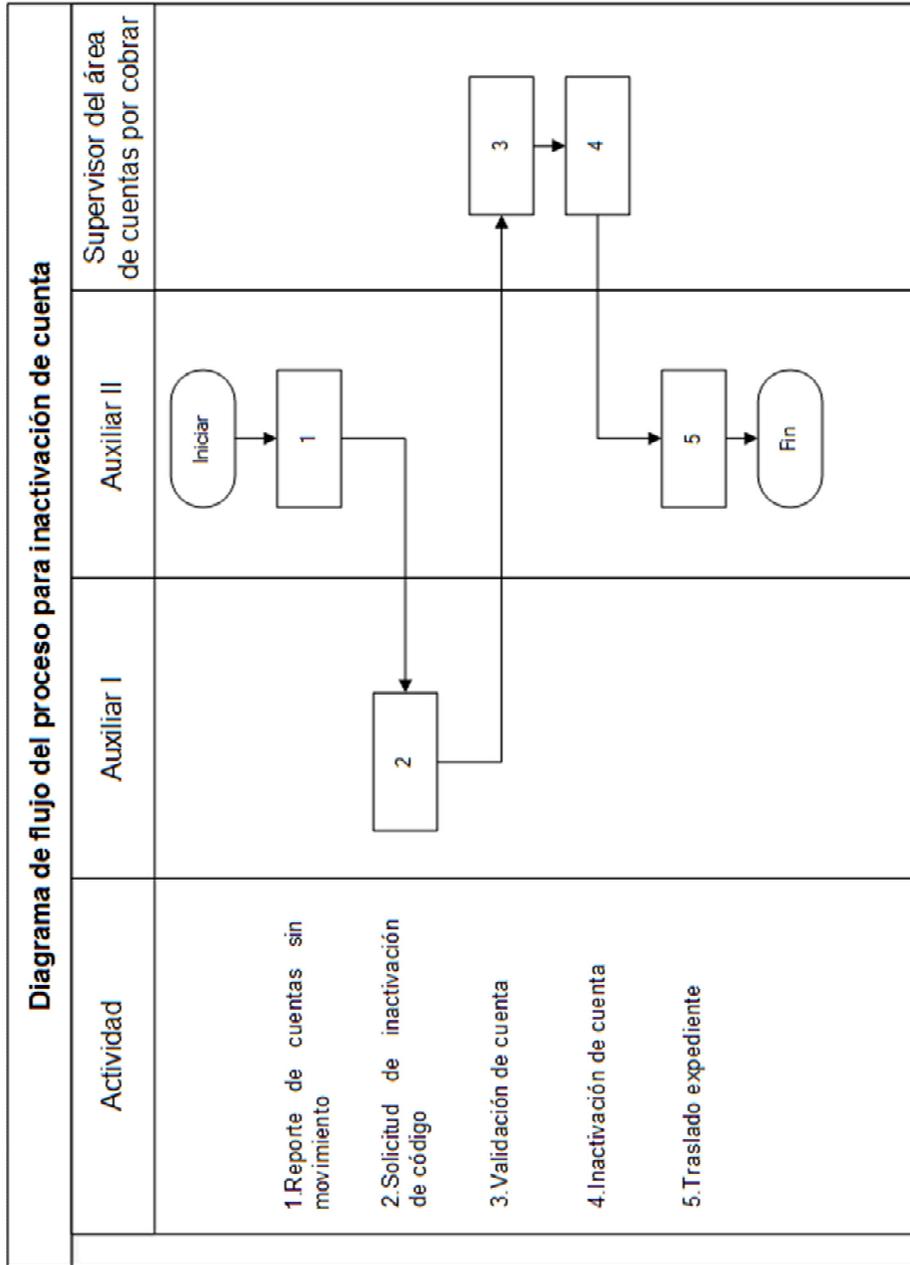
1. Es responsabilidad del supervisor, es la aprobación de los códigos, altas y bajas se exceptuarán los casos en los que por situaciones ajenas se ausente el supervisor la responsabilidad recae sobre el jefe de cuentas por cobrar.
2. Se considera dar de baja a los códigos de cliente en caso de solicitud o por falta de movimiento en un periodo mayor a un año, previa autorización del supervisor. Este proceso se realizará cada semestre es decir dos veces al año.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1.Reporte de cuentas sin movimiento	Auxiliar II	Realiza el reporte de las cuentas que no han tenido movimiento en más de 12 meses.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
2.Solicitud de inactivación de código	Auxiliar I	Por medio de un correo electrónico al supervisor del área de cuentas por cobrar, se solicita la inactivación de cuentas de clientes sin movimiento previa verificación en sistema.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
3. Validación de cuenta	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Recibe correo electrónico con el reporte de las cuentas que se inactivarán, y revisa si aplica la inactivación.
4. Inactivación de cuenta	Supervisor del área de cuentas por cobrar	En el sistema en: 1. clientes, 2. Inactivación de clientes, 3. Ingresa el número de cuenta, al desplegar la información se revisan los datos del cliente, 4. Selecciona aplicar inactivación, se guarda como soporte la pantalla.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
5.Traslado expediente	Auxiliar II	Recibe los expedientes para el registro en el archivo muerto.



**Procedimiento para custodia y control de expedientes de clientes con crédito autorizado****Encargado:** Auxiliar II**Política**

1. El supervisor del área de cuentas por cobrar y el Auxiliar II, tendrán a cargo la custodia de las llaves del archivo que contiene los expedientes de los clientes.
2. Se realizará una depuración anual de los expedientes de los distintos clientes, eliminando los clientes cuya cuenta este dada de baja en el sistema.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1.Solicitud y recepción de expediente	Supervisor de cuentas por cobrar	En solicitud por correo electrónico, requiere al auxiliar III, brindar el expediente solicitado.
2.Búsqueda de expediente	Auxiliar II	Busca el expediente y notifica el día y hora que estará disponible.

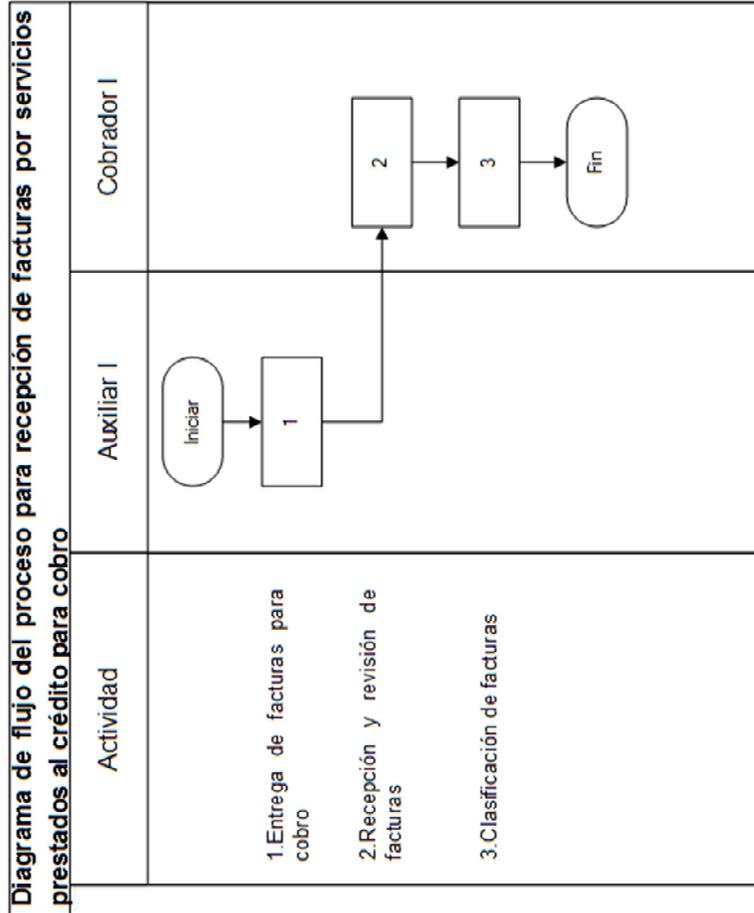
<b>Actividad</b>		<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
3.Consulta de expediente		Supervisor del área de cuentas por cobrar	Recibe el expediente y revisa en conjunto con el auxiliar que lo solicito.
4.Archivo de expediente		Auxiliar II	Guarda nuevamente el expediente.

**Recuperación de cartera****Procedimiento de recepción de facturas por servicios prestados al crédito para cobro****Encargado:** Auxiliar I**Política**

1. El cobrador será el responsable de la entrega de las facturas físicas.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1. Entrega de facturas para cobro	Auxiliar I	Descarga las facturas del sistema, por número de cuenta del cliente, según listado de clientes. Se entrega al cobrador I.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
2.Recepción y revisión de facturas	Cobrador I	Revisa que las facturas recibidas corresponden al listado de los clientes.
3.Clasificación de facturas	Cobrador I	Clasifica las facturas, para poner en ruta la entrega.



**Procedimiento para proceso de cobros por servicios prestados al crédito****Política**

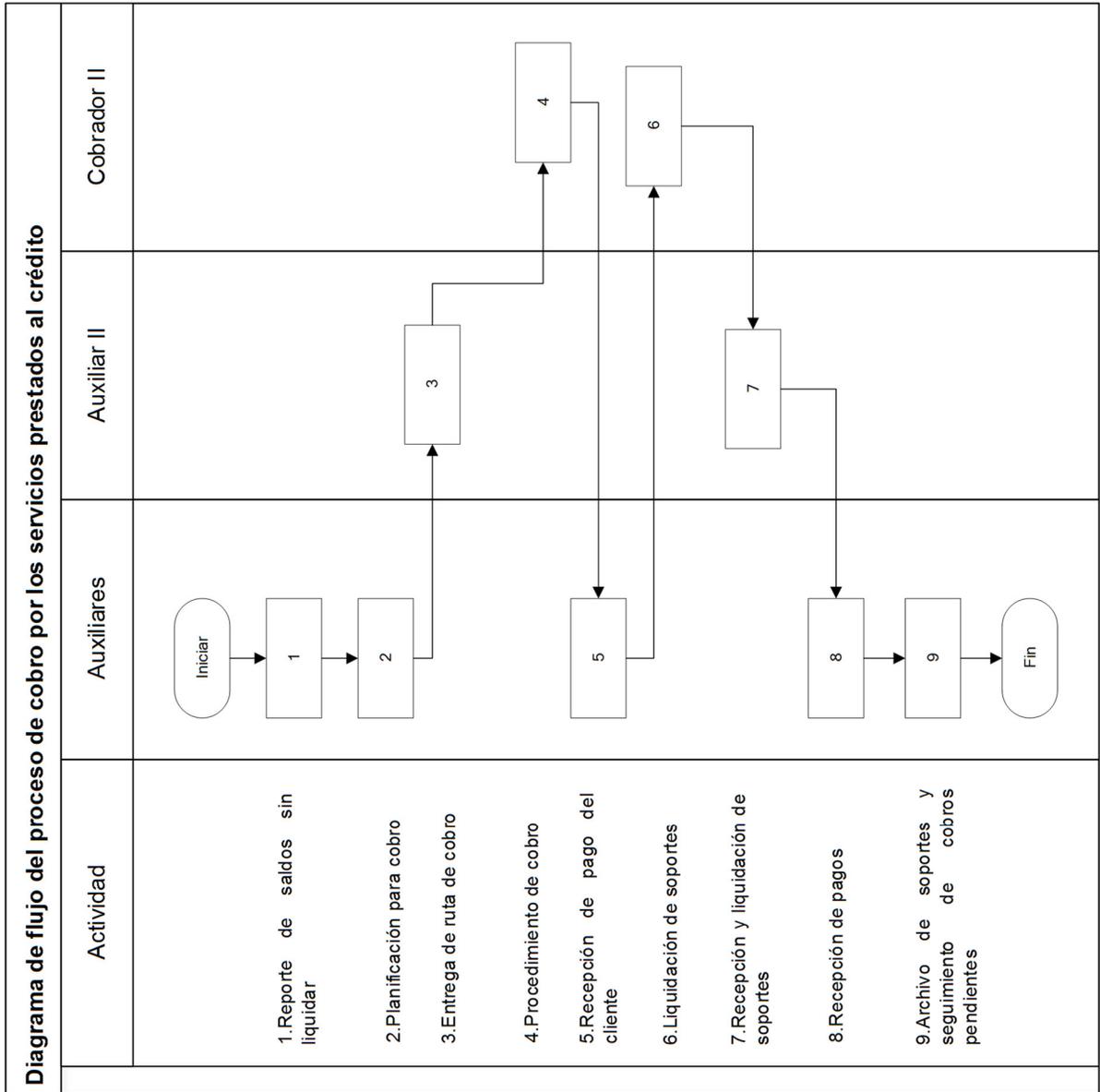
1. Los auxiliares deberán realizar semanalmente un análisis con la cartera de clientes y de acuerdo al vencimiento de los pagos contactará a los clientes para informar sobre el cobro de sus facturas pendientes.
2. El cobrador será el responsable de la entrega de las facturas físicas.

**Encargado:** Auxiliares

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1.Reporte de saldos sin liquidar	Auxiliares	Para generar los saldos pendientes de liquidación, en el sistema ingresa a: 1. Reportes, 2. Saldos pendientes, 3. Clientes, 4. Generar reporte, realiza la clasificación según corresponda el cliente en preferentes, potenciales y parciales; posteriormente el análisis de la antigüedad de los saldos.
2.Planificación para cobro	Auxiliares	Considerando la antigüedad del saldo, el cobrador realizara la ruta para cobro.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
3.Entrega de ruta de cobro	Auxiliar II	Integra la ruta de cobro, entrega la información a los cobradores.
4.Procedimiento de cobro	Cobrador II	Recibida la ruta para el cobro, se procede a contactar a los clientes por los diferentes medios, teléfono, correo electrónico, programando una promesa de pago o bien visitando al cliente.
5.Recepción de pago del cliente	Auxiliares	Se recibe por correo el comprobante de pago, o bien se recoge en la visita el pago.
6.Liquidación de soportes	Cobrador II	Al finalizar el día los cobradores liquidan los documentos de los pagos al auxiliar II, según reporte.
7.Recepción y liquidación de soportes	Auxiliar II	Recibe los soportes de los pagos, cuadra y coteja los soportes.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
8.Recepción de pagos	Auxiliares	Reciben la información y revisan que los soportes sean correctos según reporte
9.Archivo de soportes y seguimiento de cobros pendientes	Auxiliares	Archiva los soportes, se realiza seguimiento posteriormente a los pagos no recibidos



**Procedimiento para el registro y liquidación de cobros realizados con cheque****Política**

1. Es necesario la segregación de funciones, la persona que ingresa el pago debe ser diferente a la persona que procesa el pago contra factura en sistema.

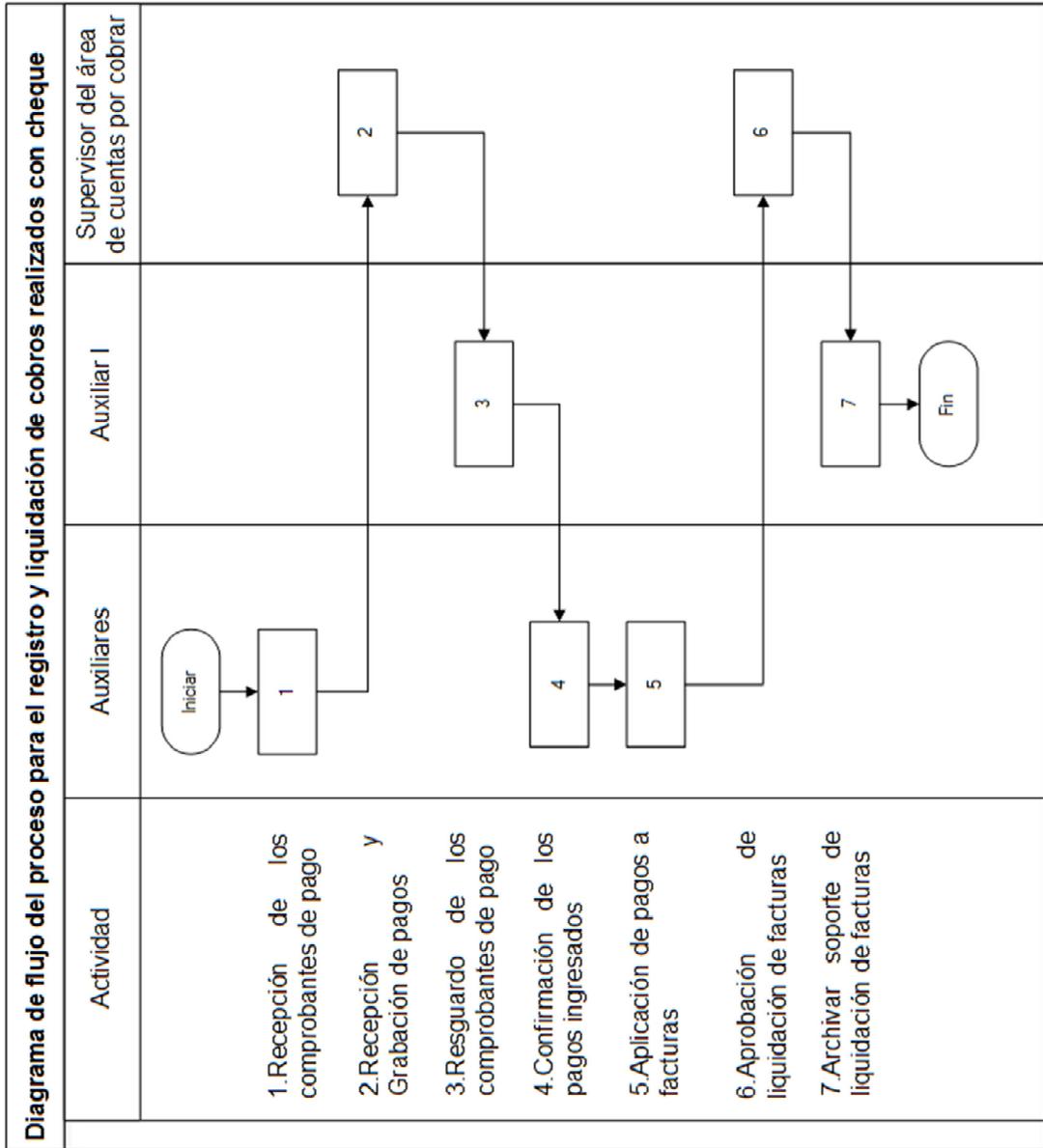
**Encargado:** Supervisor

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1.Recepción de los comprobantes de pago	Auxiliares	Los auxiliares reciben del cliente el comprobante del pago. Con la información se realiza un reporte y se envía al supervisor.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
2.Recepción y Grabación de pagos	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Tesorería envía reporte del banco, y recibe reporte de los auxiliares, en el sistema ingresa a 1. Pagos, 2. Registro de pagos, 3. Se ingresa el número de cuenta, referencia de cheque, monto según cheque, se guarda la información en sistema y se genera el reporte.
3.Resguardo de los comprobantes de pago	Auxiliar I	El auxiliar archivara el soporte de los pagos.
4.Confirmación de los pagos ingresados	Auxiliares	Reciben un correo del supervisor confirmando el ingreso de los pagos en sistema.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
5. Aplicación de pagos a facturas	Auxiliares	Con la información del reporte, cada auxiliar realiza en el sistema: 1. Ingresa a cuenta, 2. Coloca el número de cuenta, 3. Función F2 despliega los pagos del cliente, selecciona con X el pago 4. Función F1, muestra pantalla del pago e ingresar número de factura, se ingresa y se guarda la información. Posteriormente se notifica al supervisor por correo electrónico.
6. Aprobación de liquidación de facturas	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Recibe el reporte de las aplicaciones, en el sistema ingresa, 1. Reportes, aprobación de ajustes, selecciona por número de factura y presiona opción de aprobación, se genera la aprobación.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
7.Archivar soporte de liquidación de facturas	Auxiliar I	Archiva el soporte de las facturas aplicadas.



**Procedimiento liquidación y registro de pagos recibidos a través de transferencia de fondos****Política**

1. Es necesario la segregación de funciones, la persona que ingresa el pago debe ser diferente a la persona que procesa el pago contra factura en sistema.

**Encargado:** Auxiliares

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1. Notificación de transferencia de pagos recibidos	Auxiliares	El cliente envía un correo al auxiliar, que administra la cuenta; imagen del comprobante de la transferencia de pago e indicando número de factura.
2. Solicita estado de cuenta	Auxiliares	Solicita al encargado de tesorería por medio de correo electrónico, el reporte de los depósitos a nombre de la empresa.

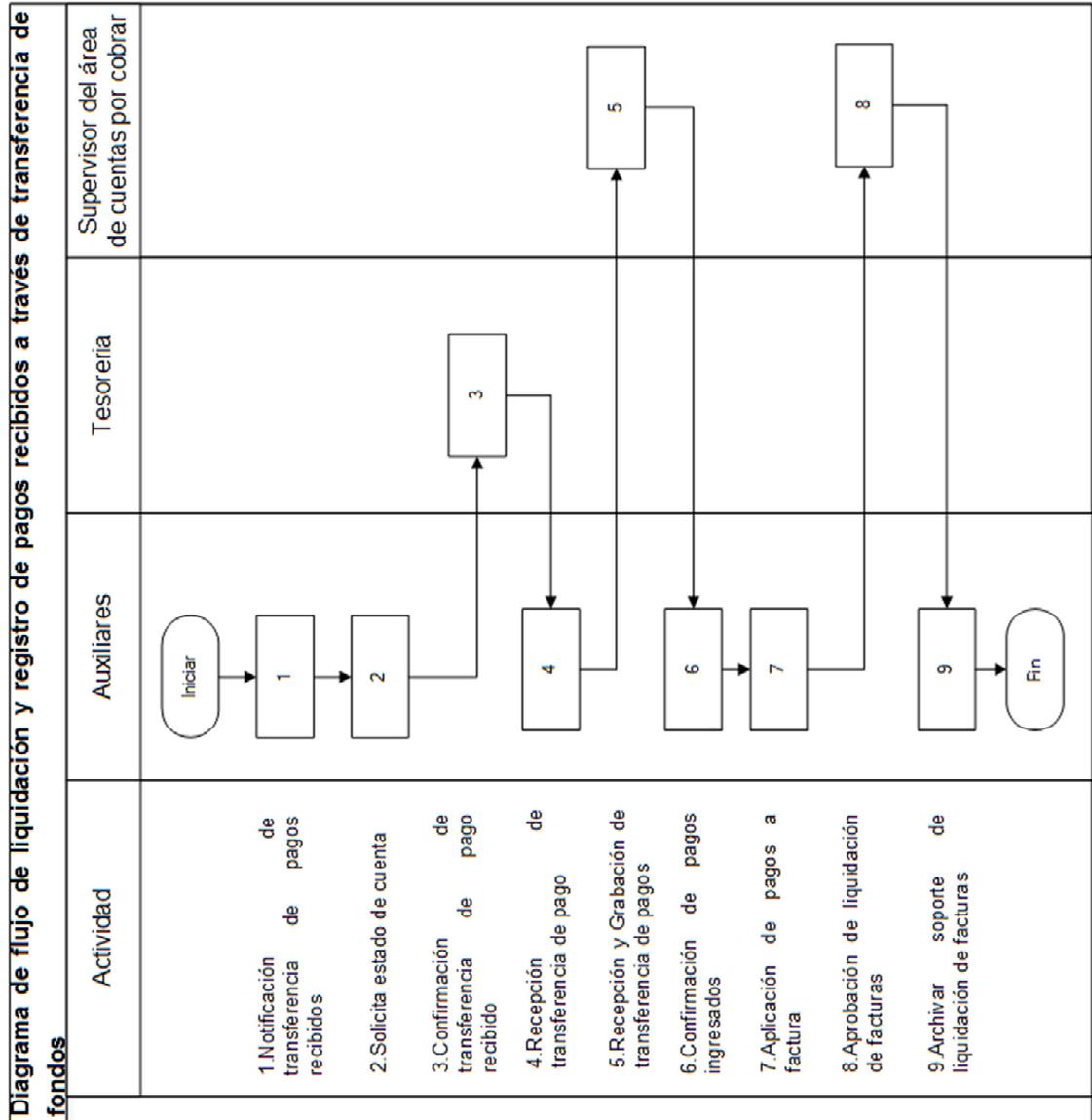
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
3. Confirmación de transferencia de pago recibido	Tesorería	Según solicitud de correo, se procede a enviar el reporte de los depósitos que se han realizado a la empresa electrónicamente.
4. Recepción de transferencia de pago	Auxiliares	Se recibe el correo con la información del depósito, de no encontrarse la transferencia de pago se envía correo al cliente.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
5.Recepción y Grabación de transferencia de pagos	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Tesorería envía el depósito de los pagos electrónicos, en el sistema ingresa a 1. Pagos, 2. Registro de pagos, 3. Se ingresa la información, colocando el número de cuenta, referencia de pago, monto según pago, se guarda la información en sistema. En reportes se genera el reporte de los pagos ingresados.
6.Confirmación de pagos ingresados	Auxiliares	Reciben un correo del supervisor confirmando el ingreso de los pagos electrónicos y el reporte de clientes.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
7. Aplicación de pagos a factura	Auxiliares	Con la información del reporte, cada auxiliar realiza en sistema, 1. Ingresar a cuenta, 2. Colocar el número de cuenta, 3. Función F2 despliega los pagos del cliente, seleccionar con X el pago 4. Función F1, muestra pantalla del pago e ingresar número de factura, se ingresa y se guarda la información. Posteriormente se notifica al supervisor por correo electrónico.
8. Aprobación de liquidación de facturas	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Recibe el reporte de las aplicaciones, en sistema ingresa, 1. Reportes, aprobación de ajustes, seleccionar por número de factura y presionar opción de aprobación, se genera la aprobación.

<b><u>A&amp;D</u></b>	<b>Manual de políticas y procedimientos contables</b>	
<i>Servicios contables S.A</i>	<b>del área de cuentas por cobrar</b>	V 1.0    CXC 8-5/6

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
9.Archivar soporte de liquidación de facturas	Auxiliares	Archiva el soporte de las facturas aplicadas.



**Procedimiento de recuperación cheques rechazados****Política**

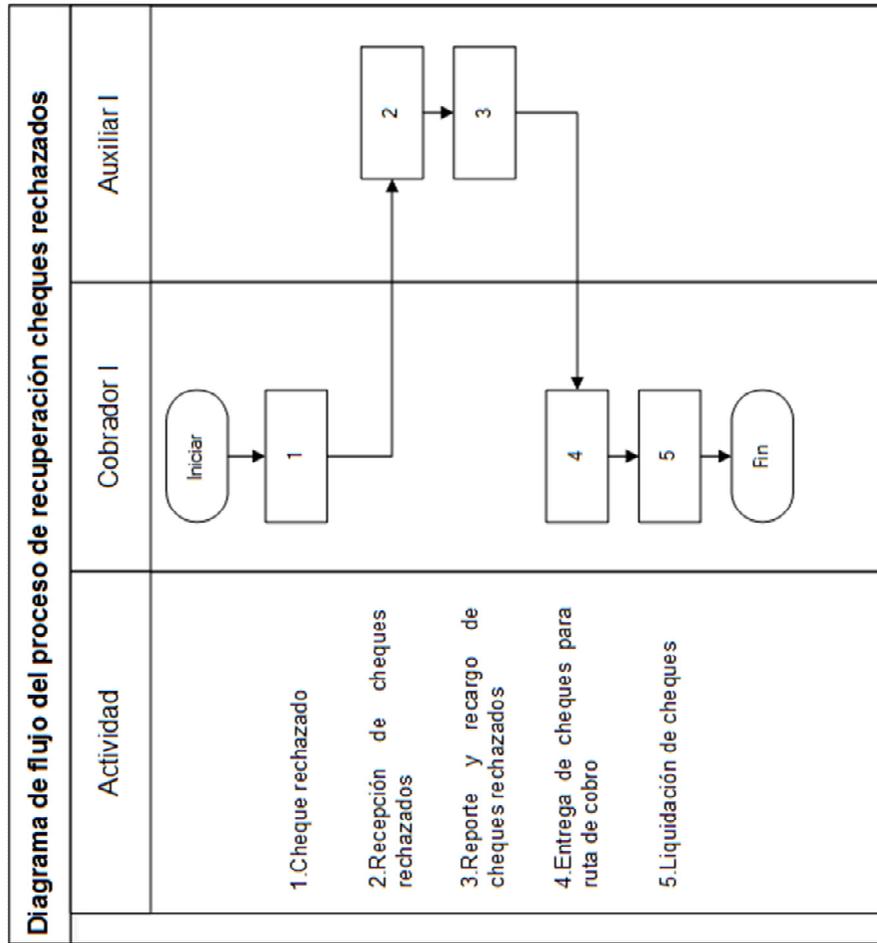
1. Los cheques rechazados deben tener boleta de rechazo para documentar el motivo del rechazo ante el cliente.
2. Las notas de débito se emitirán con cargo al saldo del cliente en los casos siguientes:
  - a) Para corregir un error de cobro, siendo lo facturado una cantidad menor al valor real.
  - b) Recargo por cheque rechazado.

**Responsable:** Auxiliar I

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1. Cheque rechazado	Cobrador I	Al momento de cobrar el cheque, es rechazado por motivo: fondos insuficientes, defectos formales y de forma u otros motivos.
2. Recepción de cheques rechazados	Auxiliar I	Recibe la información del cobrador de los cheques rechazados.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
3.Reporte y recargo de cheques rechazados	Auxiliar I	Se realiza el reporte de cheques rechazados y luego en sistema se ingresa en: 1. ajustes, 2. recargo por cheques rechazados, 3. Ingresa los datos del cliente e información del cheque rechazado, presiona guardar información, al terminar entrega al cobrador, y el reporte y los cheques, para que inicie la labor de cobro

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
4. Entrega de cheques para ruta de cobro	Cobrador I	Previa notificación a los clientes de los cheques rechazados, se coloca en ruta de cobro la nota de débito con la copia del cheque rechazado para su recuperación.
5. Liquidación de cheques	Cobrador I	Se recibe el nuevo pago o la autorización de re-deposito del cheque, se programa ruta para continuar con el procedimiento para el registro y liquidación de cobros realizados con cheque.



**Cuentas de difícil cobro****Procedimiento para registro de cuentas incobrables****Política**

1. Para autorizar saldos de cuentas incobrables debe estar autorizado por jefe de cuentas por cobrar y supervisor del área de cuentas por cobrar.
2. La revisión de las cuentas incobrables se realiza dos veces al año, es decir cada semestre.
3. Regularizar contra la reserva de cuentas incobrables aquellas cuentas que han superado los dos años sin recuperar su saldo de acuerdo a lo que establece el código civil. La regularización se debe de realizar en contabilidad.

**Responsable:** Supervisor del área de cuentas por cobrar

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1.Reporte de la cartera de créditos	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Cada semestre se realizará un análisis de la cartera de los saldos de las cuentas por cobrar, saldos que no se han podido recuperar.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
2.Revisión del proceso de cobro	Auxiliares	Puntos a verificar: 1. Intentos de cobros realizados al cliente. 2. Soporte de intentos de cobro, cartas, notificaciones por correo, visitar al cliente. 3. Revisar que el depto. Legal, realizo el cobro y el procedimiento fallo. Se prepara el reporte de los saldos que se deben registrar como incobrables.
3.Autorización para saldos de cuentas incobrables	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Se solicita autorización al jefe de cuentas por cobrar por medio de correo electrónico.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
4.Aprobación de cuentas incobrables	Jefe de cuentas por cobrar	Analiza la información presentada por el supervisor del área cuentas por cobrar, revisión de los saldos, validado que el saldo está bajo los lineamientos establecidos para considerarse incobrable, procede con aprobación.
5.Aprobación y entrega para el registro de cuentas incobrables	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Recibe la autorización del jefe de cuentas por cobrar, se traslada el reporte al contador general.
6.Registro de cuentas incobrables	Jefe de contabilidad	Recibe la información con los soportes del saldo para cuentas incobrables, previa autorización, procede con el registro a la reserva de cuentas incobrables. Archiva y notifica al Supervisor.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
7.Liquidación de saldo en sistema	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Recibe la confirmación del registro en la reserva para cuentas incobrables, envía el reporte a los auxiliares para liquidar el saldo del sistema.
8.Registro de nota de crédito	Auxiliares	Reciben el correo con los soportes y autorización, proceden a ingresar al sistema, 1. Ajustes, 2. Nota de crédito, 3. Ingresan la información del cliente y factura a procesar. Envían correo al supervisor para aprobación.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
9.Aprobación de nota de crédito	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Recibe el correo y el detalle de la información ingresada en sistema, 1. Reportes, aprobación de ajustes, selecciona por número de factura y presiona opción de aprobación, se genera el reporte de la aprobación.
10.Confirmación de saldo liquidado	Auxiliares	Reciben el correo con el soporte de aprobación de los saldos liquidados en sistema y validan contra reporte.

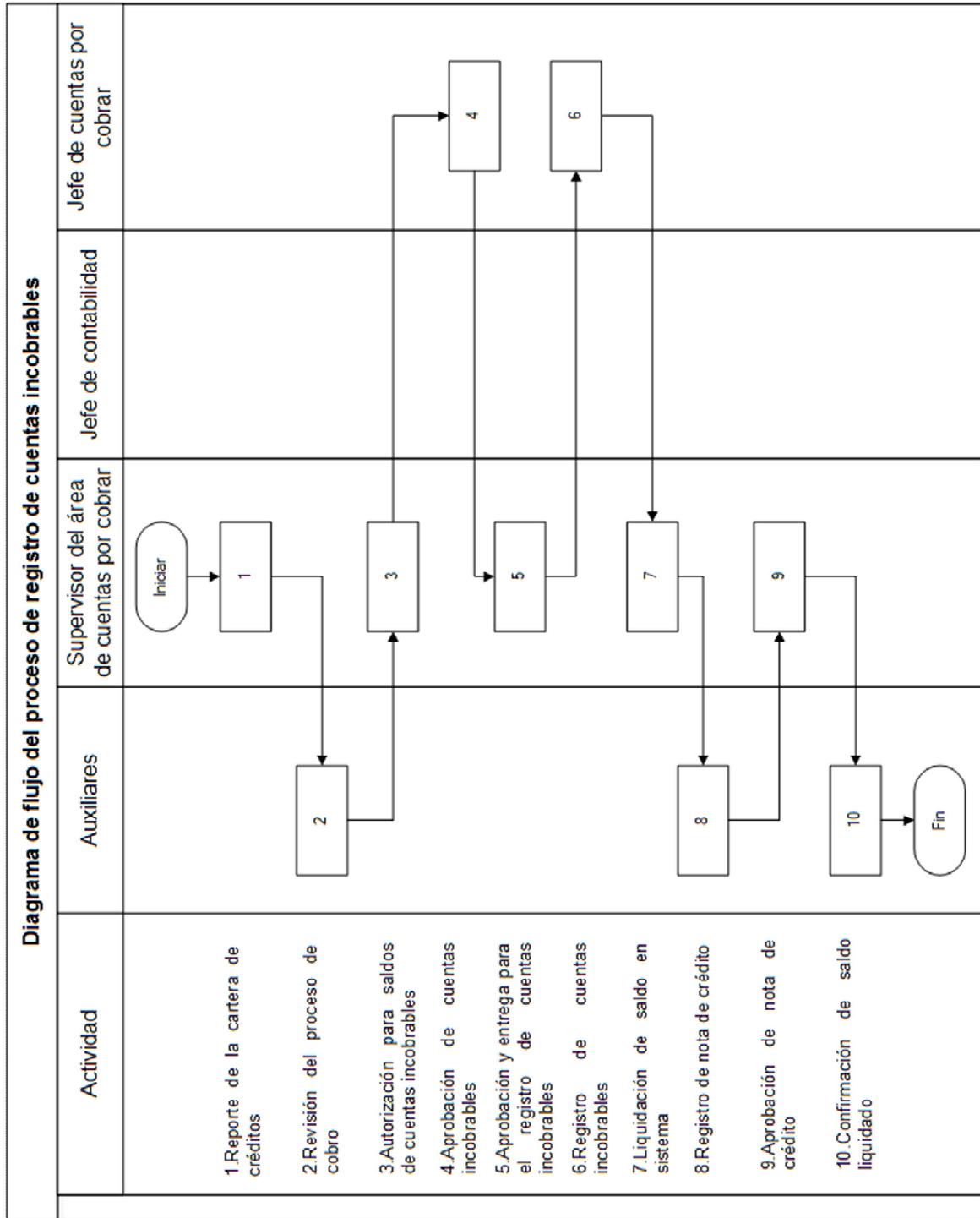
### Registro de diario en el área contable

#### Provisión para cuentas incobrables

<b>1.1.02</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>		
1.1.02.03	Estimación para cuentas incobrables	xx	
<b>3.1.02</b>	<b>Otros pasivos a corto plazo</b>		
3.1.02.03	Provisión para cuentas incobrables		xx
	Registro de provisión	xx	xx

#### Cuando el saldo se considera incobrable

<b>3.1.02</b>	<b>Otros pasivos a corto plazo</b>		
3.1.02.03	Provisión para cuentas incobrables	xx	
<b>1.1.02</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>		
1.1.02.01	Clientes		xx
	Registro de saldo incobrable	xx	xx



**Otros procedimientos****Procedimiento para realizar notas de crédito****Política**

1. Las notas de crédito se emitirán a favor del cliente en los casos siguientes:
  - a) Por descuentos otorgados al cliente que no fueron aplicados en la factura.
  - b) Por la aplicación de descuentos de menor porcentaje al autorizado.
  - c) Para corregir un error en cobro.
  - d) Se hará una excepción en los casos no descritos anteriormente, siempre que se respalde que aplica la nota de crédito.
2. Los montos autorizados para emisión de notas de crédito son los siguientes:
  - a) El supervisor del área de cuentas por cobrar podrá autorizar hasta un máximo de Q 5,000.00.
  - b) El jefe de cuentas por cobrar podrá autorizar un máximo de Q10,000.00.

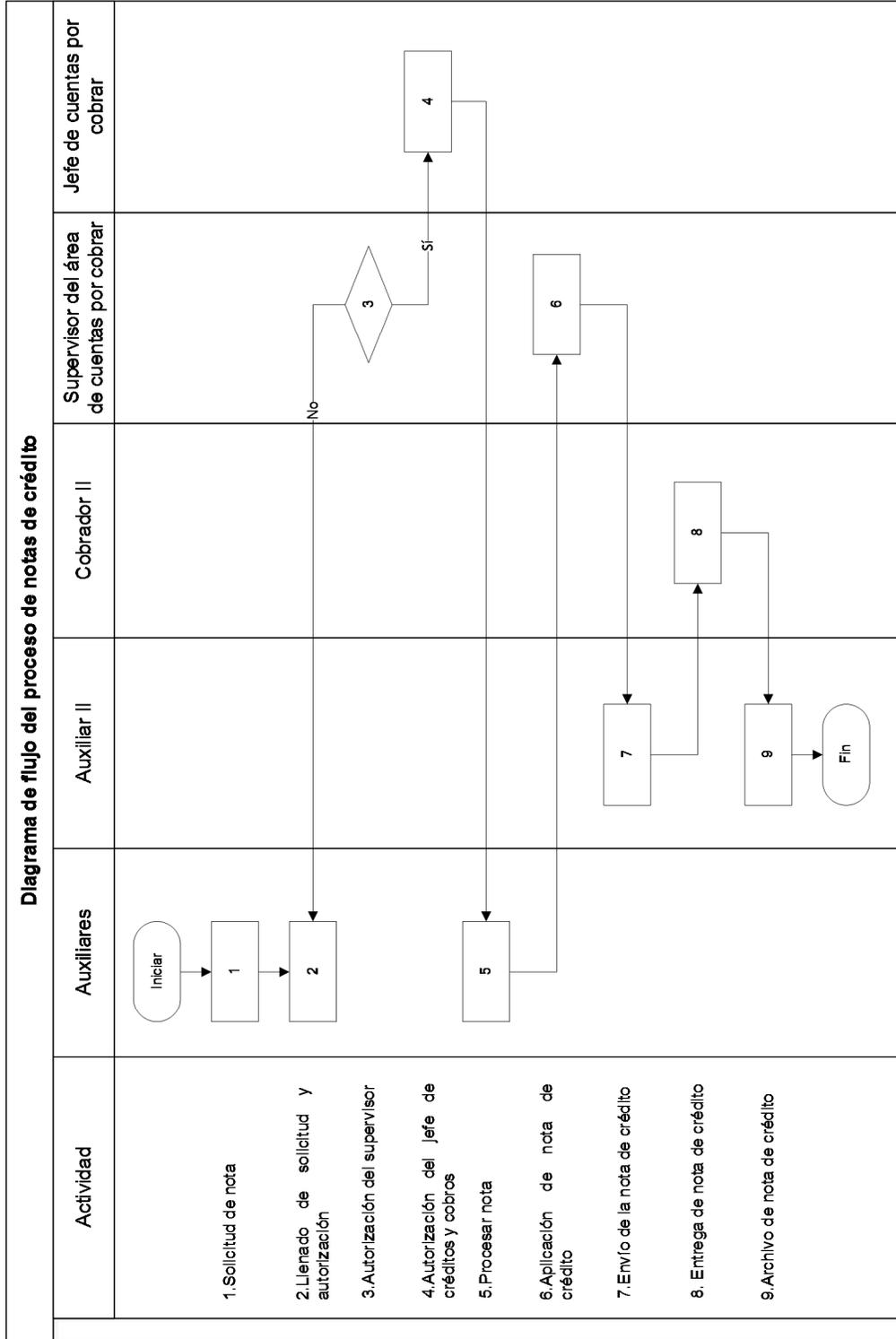
**Responsable:** Auxiliares

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1.Solicitud de nota	Auxiliares	Por medio de formulario de nota de crédito se realiza la solicitud.
2.Llenado de solicitud y autorización	Auxiliares	El formato es llenado con la información solicitada y adjunto soportes que se consideren necesarios. Se lleva al supervisor.
3.Autorización del supervisor	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Revisa los soportes de la nota, si los soportes no son adecuados se rechaza la solicitud.
4.Autorización del jefe de créditos y cobros	Jefe de cuentas por cobrar	Valida la revisión del supervisor, si los soportes son adecuados autoriza la nota.
5.Procesar nota	Auxiliares	Obtenida la autorización, en sistema, 1. Ajustes, 2. Nota de crédito, se ingresa información y guarda el ajuste.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
6. Aplicación de nota de crédito	Supervisor del área de cuentas por cobrar	El supervisor recibe la notificación y procede con la aprobación en el sistema, por correo confirma al auxiliar.
7. Envío de la nota de crédito	Auxiliar II	Recibe la información, programar la ruta, para entregar la información al cliente.
8. Entrega de nota de crédito	Cobrador II	Entrega nota original al cliente y firma una copia como soporte de entrega para el auxiliar II.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
9.Archivo de nota de crédito	Auxiliar II	Recibe el soporte de la nota de crédito y procede a archivar.

**Diagrama de flujo del proceso de notas de crédito**





**Procedimiento para realización de notas de débito****Política**

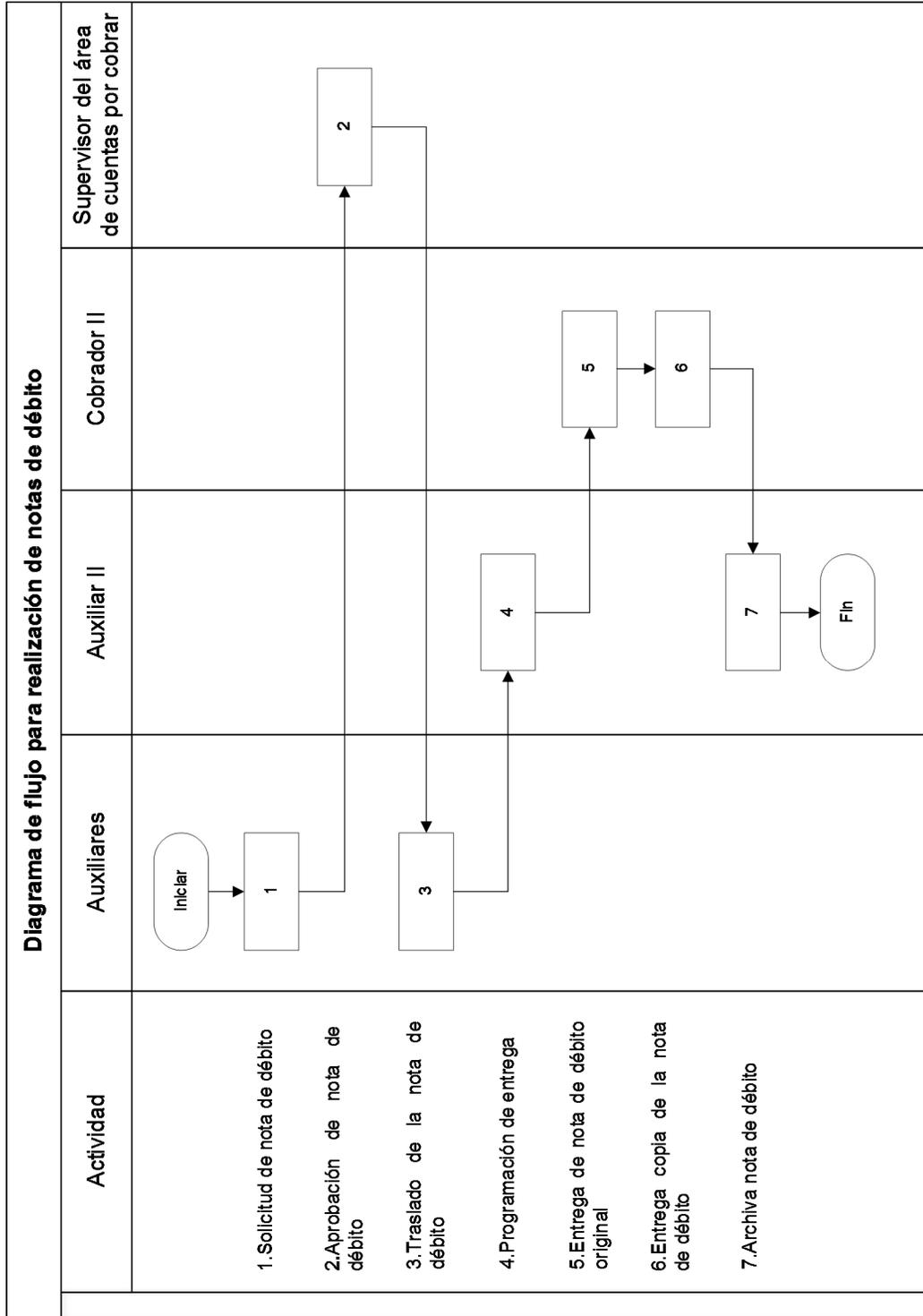
1. Las notas de débito se emitirán con cargo al saldo del cliente en los casos siguientes:
  - a) Para corregir un error de cobro, siendo lo facturado una cantidad menor al valor real.
  - b) Recargo por cheque rechazado.
  - c) Otros casos que estén soportados correctamente.

**Encargado:** Auxiliares

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1.Solicitud de nota de débito	Auxiliares	Se llena el formulario de la nota de débito y se envía al supervisor.
2.Aprobación de nota de débito	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Recibe por correo la solicitud de nota de débito, revisa los soportes y aprueba la solicitud.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
3.Traslado de la nota de débito	Auxiliares	Recibe la solicitud de aprobación, y envía por correo al área de facturación para que procedan con la facturación de los cargos.
4.Programación de entrega	Auxiliar II	Recibe la confirmación de los cargos facturados, programa la ruta para entrega de los soportes al cliente.
5.Entrega de nota de débito original	Cobrador II	Entrega al cliente el soporte original de la nota y solicita firma de entrega en la copia como constancia de que el cliente ha recibido la nota de débito.

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
6. Entrega copia de la nota de débito	Cobrador II	Entrega el soporte de la nota al Auxiliar II.
7. Archiva nota de débito	Auxiliar II	Los soportes de la nota de débito son archivados.



**Procedimiento para envío de estados de cuenta a clientes****Política**

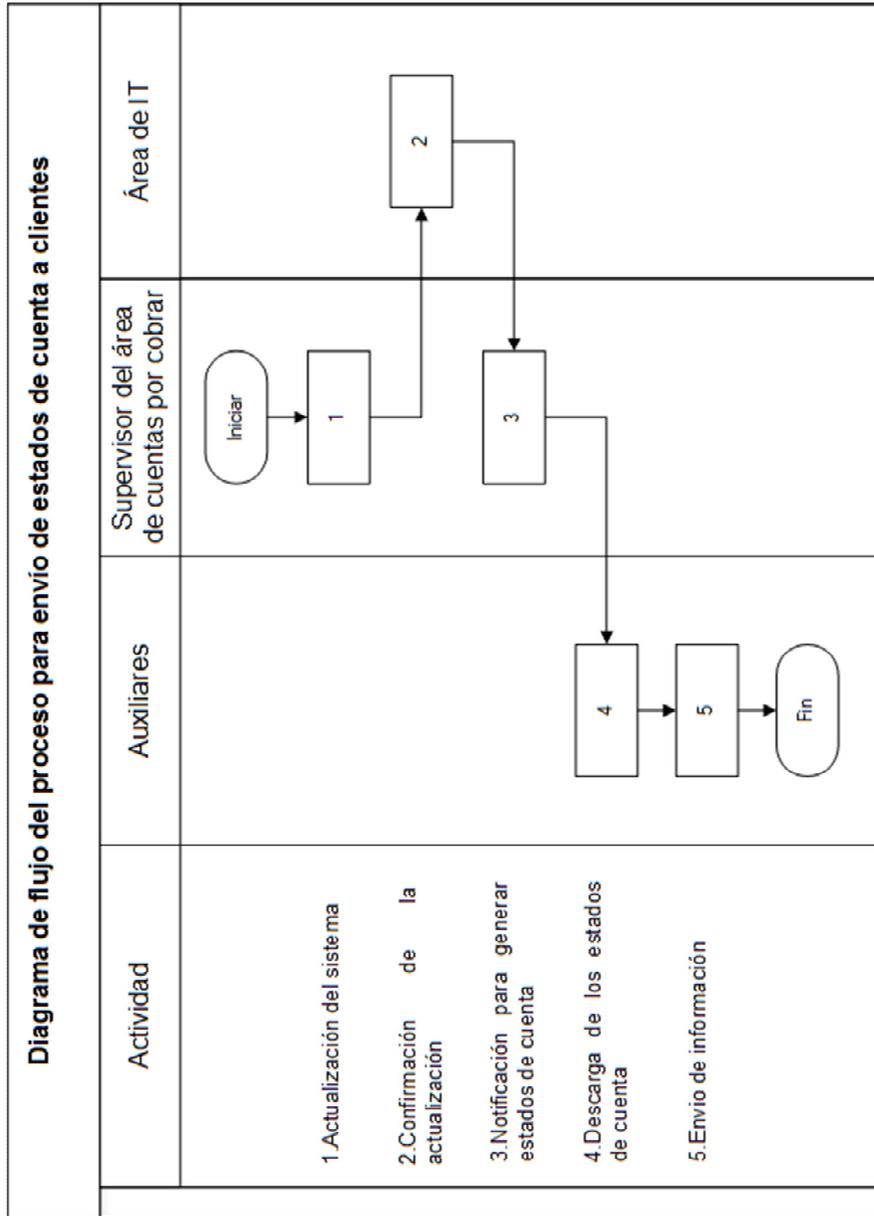
1. Cada inicio de mes se deberá tener la actualización de los estados de cuenta de los clientes para que sean entregados.

**Responsable:** Auxiliares

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1.Actualización del sistema	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Envía un correo al área de IT, solicitando confirmen actualización del sistema de cuentas por cobrar.
2.Confirmación de la actualización	Área de IT	Responde el correo confirmando la actualización de la información en sistema.
3.Notificación para generar estados de cuenta	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Envía la notificación de la actualización en el sistema a los auxiliares.
4.Descarga de los estados de cuenta	Auxiliares	Según la cartera asignada descargan la información de los clientes.

<b><u>A&amp;D</u></b>	<b>Manual de políticas y procedimientos contables</b>	
<i>Servicios contables S.A</i>	<b>del área de cuentas por cobrar</b>	V 1.0    CXC13-2/3

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
5.Envío de información	Auxiliares	Los estados de cuenta son enviados por medio de correo electrónico a los clientes.



**Procedimiento para la integración y cuadro de cuentas por cobrar****Política**

1. El supervisor de cuentas por cobrar tiene la responsabilidad de conciliar el saldo de la cuenta por cobrar y el saldo cobrado durante el mes. Se realizará el segundo día hábil del mes.

**Responsable:** Supervisor de cuentas por cobrar

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1. Generar reporte	Supervisor del área de cuentas por cobrar	El segundo día hábil del mes se genera el reporte ingresando al sistema, 1. Reporte, 2. Saldo de cuentas por cobrar y opción 3. Saldos recuperados, se selecciona descargar la información en Excel.

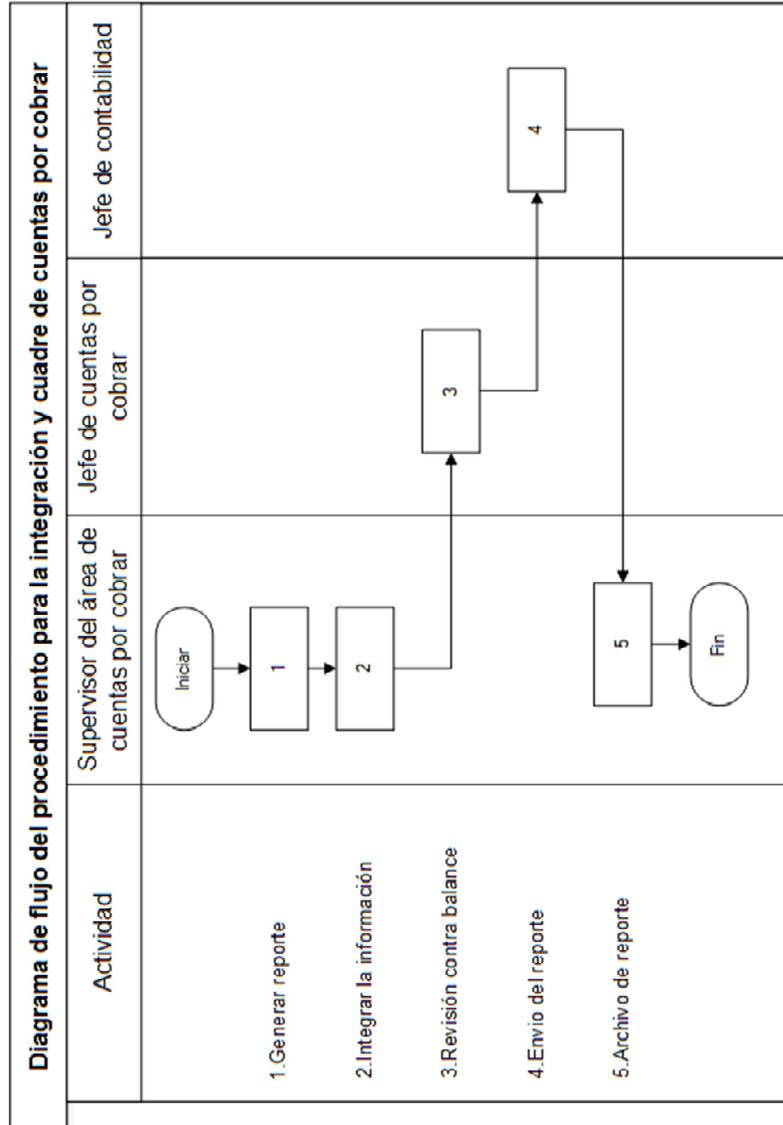
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
2. Integrar la información	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Integra la información del saldo de la cuenta por cobrar y el cobrado durante el mes, envía la información al jefe de cuentas por cobrar.
3. Revisión contra balance	Jefe de cuentas por cobrar	Ingresa a 1. reportes, 2. saldo del balance, 3. Generar reporte en excel, se valida el saldo integrado contra el reporte del balance del sistema.
4. Envío del reporte	Jefe de contabilidad	Recibe un correo electrónico con la información del saldo de las cuentas por cobrar, del jefe de créditos y cobros.
5. Archivo de reporte	Supervisor del área de cuentas por cobrar	Imprime el reporte y correo electrónico, para proceder con el archivo del reporte de cuentas por cobrar.

**Registro de diario en el área contable****Registro de recuperación de saldos clientes**

<b>1.1.01</b>	<b>Efectivo y equivalente de efectivo</b>		
1.1.01.03	Banco copa cuenta corriente	xx	
1.1.01.04	Banco quetzal cuenta corriente	xx	
<b>1.1.02</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>		
1.1.02.01	Clientes		xx
	Liquidación de cuentas por cobrar	xx	xx

**Registro de servicios prestados**

<b>1.1.02</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>		
1.1.02.01	Clientes	xx	
<b>5.1.01</b>	<b>Ingresos por servicio prestados</b>		
5.1.01.01	Servicios prestados		xx
<b>3.1.04</b>	<b>Otras cuentas por pagar</b>		
3.1.04.02	Iva por pagar		xx
	Prestación de servicios al crédito	xx	xx





**Informe de aseguramiento del manual de  
políticas y procedimientos contables**

Guatemala, agosto 7 de 2018

Licenciado

Fredy García

Gerente General

A&D servicios contables

Estimado Lic. García:

Se hace de su conocimiento que el 2 de agosto de los corrientes se finalizó la evaluación de los procedimientos del área de análisis cuentas por cobrar los cuales comprenden desde la etapa del otorgamiento de crédito hasta la etapa de reportar al área de contabilidad la información del rubro.

En cumplimiento a la solicitud del 20 de mayo de los corrientes, se procedió a la recopilación de la información que conforma los procedimientos actuales que se realizan en el área de cuentas por cobrar, para proceder a documentarlos utilizando las técnicas de observación, cuestionarios e indagación que las circunstancias requirieron.

Se ha cumplido el requerimiento de un manual de políticas y procedimientos contables del área de cuentas por cobrar, de la empresa A&D Servicios contables, S.A. Realizando una planificación y realización del encargo, procedimientos que se consideran necesarios, para poder incrementando el grado de confianza de los usuarios a quienes se destina el informe.

Resumen del trabajo realizado:

A través del trabajo desarrollado el presente manual de políticas y procedimientos contables versión 1.0, permitirá a los responsables de los procesos del área de cuentas por cobrar, delimitando responsabilidades y segregación de funciones, los colaboradores realizaran los procedimientos de manera correcta, eficiente.

Es responsabilidad de la Gerencia administrativa y financiera, velar por el cumplimiento y realizar lo estipulado en el manual. Se sugiere que la implementación del manual este sujeto a verificación del cumplimiento de su aplicación a través de la auditoría interna; de considerarse alguna actualización en dicho manual debe de solicitarse previa autorización de la

gerencia administrativa y financiera, y de ser necesario solicitar asesoría externa para las modificaciones que se consideran necesarias.

Atentamente,



Licenciado Osvaldo Denis Bodem

Socio Director

Reg.20173086

A&F Auditores

## CONCLUSIONES

1. El supervisor del área de cuentas por cobrar asigna diariamente las actividades a cada uno de los colaboradores del área, previo a realizar las labores que se realizarán en el día. Lo antes descrito genera trabajo adicional para el supervisor; la empresa debe hacer del conocimiento a cada colaborador de las actividades que desempeñara desde el momento que inicia sus labores.
2. La información de las políticas del área de cuentas por cobrar se trasladan verbalmente o bien por correo electrónico. Al no existir un documento que respalde dichas políticas en el área de cuentas por cobrar, ocasiona que no se cumplan por falta de conocimiento de los colaboradores.
3. En el área de cuentas por cobrar existe una inadecuada segregación de funciones en los procedimientos que realizan los auxiliares, no es apropiado que la misma persona que realiza el procedimiento también proceda con la autorización, lo cual ocasiona que se comentan errores en los procedimientos que se realizan.
4. La falta de los procedimientos en el área de cuentas por cobrar, provoca que el saldo del rubro de cuentas por cobrar no sea presentado de forma oportuna al área de contabilidad; lo descrito anteriormente ocasiona que se realice trabajo adicional innecesario por la deficiencia de procedimientos no establecidos en el área de cuentas por cobrar.

## RECOMENDACIONES

1. Asignar los procedimientos a cada auxiliar es necesario, para que cada colaborador conozca cuales son los procedimientos que debe de realizar en las labores diarias y definir así responsabilidades de los procedimientos; evitando así doble trabajo al supervisor.
2. La administración es responsable de velar por el cumplimiento de las políticas contenido en el manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar, logrando que cada uno de los colaboradores lo utilice oportunamente. Cualquier modificación que se considere pertinente a las políticas debe ser previa autorización por la administración.
3. Al implementar el manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar, se establece una segregación de funciones adecuada, evitando incurrir en errores en los procesos que se realizan cada uno de los colaboradores del área de cuentas por cobrar; así la administración debe promover y hacer conciencia en los colaboradores para que hagan uso del manual.
4. Con la elaboración del manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar, los colaboradores tendrán claros los procedimientos a realizar y será eficiente, como resultado, presentará en el tiempo oportuno el saldo razonable del rubro de cuentas por cobrar al área de contabilidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez Torres, Martín G. Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. 280 páginas. México, 2016.
2. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas, 1985.
3. Ávila Jiménez, Sergio Ejecución de proyectos de Implantación de infraestructuras de redes telemáticas. IFCT0410. IC editorial. 85 páginas. Antequera, 2014.
4. Branchfield, Pere J. Cobro de impagados y negociación con deudores. Profit Editorial. 336 páginas. España, 2010.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70. Código de Comercio y sus reformas, 1970.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 10-2012. Ley de Actualización Tributaria Libro I impuesto sobre la renta. 2012.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 6-91. Código Tributario y sus reformas. 1991.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas. 2012.
9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 1441. Código de Trabajo y sus reformas. 1961.

10. Norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para Pymes), edición 2015.
11. Norma internacional de encargos de aseguramiento (NIEA), 2013.
12. Norma internacional de servicios relacionados (NISR), 2015.
13. Decreto ley Número 106, Código Civil.
14. De Palacios, Heidi. Contabilidad 3. Guatemala: Editorial Textos Escolares, S.A. Octava Edición. 212 páginas, 2012.
15. International Federation of accountants -IFAC- Normas Internacionales de Auditoría (NIA), edición 2015.
16. I Aumatell, Cristina Soy, Auditoría de la información identificar y explotar la información en las organizaciones, Primera edición, editorial UOC Barcelona, 2012. 231 páginas.
17. Morales Castro, José Antonio y Morales Castro, Arturo, Crédito y cobranza. Primera edición, páginas 295. México 2014.
18. Moreno Fernández, Joaquín A., Contabilidad financiera, Contabilidad básica, cuarta edición, Grupo editorial patria México, 2014. 346 páginas.
19. Valencia Joaquín Rodríguez. Administración de pequeñas y medianas empresas, sexta edición. 1945 páginas. España, 2010.

## WEBGRAFÍA

20. <http://conceptodefinicion.de/empresa-de-servicios/>, Concepto de empresa. Recuperado el 27 de agosto de 2017. Hora: 10:30 am.
21. <http://conceptodefinicion.de/politica/>, Definición de política. Recuperado el 1 de octubre de 2017. Hora: 8:08 am.