

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“TRABAJO DE PROCEDIMIENTOS PREVIAMENTE CONVENIDOS AL  
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA PRODUCTORA  
DE ALIMENTOS PARA RESTAURANTES”**

**TESIS**

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

**POR**

**SARA MARCELA ELISABET JULAJUJ VÁSQUEZ**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADA**

**GUATEMALA, FEBRERO 2019**

**MIEMBROS DE LA 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

**EXONERADA DE EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículos 15 y 16 del reglamento para la evaluación final de exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 5.6, subinciso 5.6.3, del Acta 12-2016 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 15 de julio de 2016.

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

Presidente	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez
Secretario	Dr. Manuel Alberto Selva Rodas
Examinador	Lic. José Rolando Ortega Barreda

Guatemala, 27 de noviembre de 2018

Licenciado

Luis Antonio Suárez Roldán

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN DE AUDITORIA, CAMBIO DE TEMA 41-2018 de fecha once de septiembre de dos mil dieciocho del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas, para asesorar a la señorita Sara Marcela Elisabet Julajuj Vásquez, carné 201110879, en su trabajo de tesis titulado **TRABAJO DE PROCEDIMIENTOS PREVIAMENTE CONVENIDOS AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE ALIMENTOS PARA RESTAURANTES**, me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

En este sentido, el trabajo referido constituye un aporte importante para los profesionales de las ciencias económicas, instituciones y personas interesadas en el tema de objeto de estudio. En tal virtud, en opinión de la suscrita, el documento presenta el resultado de una investigación cuya actualidad y calidad, reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.

Con base en lo expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por la señorita Julajuj Vásquez, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferirse el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,

  
Licda. M.Sc. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez  
No. de Colegiado 4276

Msc. Licda. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR  
No. Colegiado 4276  
CEE

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



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

J.D-TG. No. 0539-2019  
Guatemala, 21 de mayo de 2019

Estudiante  
SARA MARCELA ELISABET JULAJUJ VÁSQUEZ  
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: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2°. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

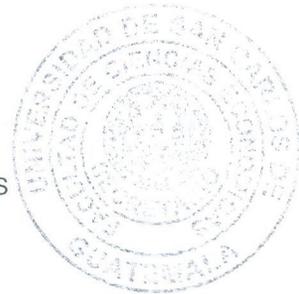
SARA MARCELA ELISABET JULAJUJ VÁSQUEZ	201110879-1	TRABAJO DE PROCEDIMIENTOS PREVIAMENTE CONVENIDOS AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE ALIMENTOS PARA RESTAURANTES
---	-------------	---

3°. Manifestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación”.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO

m.ch



## **DEDICATORIA**

- A DIOS** Por todas las bendiciones que me ha regalado, por su infinito amor, guía y sabiduría para cumplir mis objetivos.
- A MI MADRE** Martina Vásquez Gómez por ser un ejemplo de lucha, fortaleza y perseverancia. Por su amor y apoyo incondicional.
- A MI FAMILIA** Mi padre Paulino Julajuj por sus consejos y apoyo, y a mis hermanos Ana María y Paulino Adrián, por su amor, apoyo y por permanecer a mi lado siempre, y en general al resto de mi familia.
- A MIS AMIGOS** Por todas las experiencias compartidas, por su apoyo, motivación y amistad.
- A MI ASESORA** Licda. Miriam Alicia Guerrero por aportar su experiencia y conocimiento a mi trabajo de tesis.
- A MI UNIVERSIDAD** Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, y a todos los catedráticos, por los conocimientos compartidos que son la base de mi profesión.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>

## CAPÍTULO I

### EMPRESA PRODUCTORA DE ALIMENTOS PARA RESTAURANTES

1.1	Industria alimentaria	1
1.2	Sectores de la industria	2
1.2.1	Industria cárnica	2
1.2.2	Industria pesquera	3
1.2.3	Industria avícola	3
1.2.4	Industria láctea	4
1.2.5	Industria de alimentos y bebidas	4
1.3	Los procesos de la industria de alimentos y bebidas	5
1.3.1	Transporte de alimentos	5
1.3.2	Recepción de alimentos	5
1.3.3	Almacenamiento de alimentos	6
1.3.4	Procesamiento de alimentos	6
1.3.5	Conservación de alimentos	6
1.3.6	Servicio de alimentos	6
1.4	Empresa productora de alimentos para restaurantes	7

	<b>Página</b>
1.4.1 Antecedentes	7
1.4.2 Estructura organizacional	8
1.5 Principales operaciones de las empresas productoras de alimentos para restaurantes	11
1.6 Legislación aplicable	12

## **CAPÍTULO II**

### **CUENTAS POR COBRAR**

2.1 Definición	18
2.2 Origen de las cuentas por cobrar	19
2.2.1 Comerciales	19
2.2.2 No comerciales	19
2.3 Características de las cuentas por cobrar	19
2.4 Clasificación de las cuentas por cobrar	20
2.4.1 Cuentas por cobrar	20
2.4.2 Documentos por cobrar	20
2.4.3 Otras cuentas por cobrar	21
2.5 Valuación de las cuentas por cobrar	21
2.5.1 Reconocimiento inicial de las cuentas por cobrar comerciales	21
2.5.2 Reconocimiento inicial de otras cuentas por cobrar	23
2.5.3 Reconocimiento posterior	24
2.6 Importancia de las cuentas por cobrar	24
2.7 Principales políticas de crédito	25

	<b>Página</b>
2.7.1 Organización del departamento de créditos y cobros	26
2.7.2 Otorgamiento del crédito a clientes	26
2.7.3 Custodia de las cuentas por cobrar	28
2.8 Principales políticas de cobro	28
2.8.1 Cartas de recordatorio o de cobro	28
2.8.2 Llamadas telefónicas	29
2.8.3 Envío de cobrador	29
2.8.4 Utilización de agencias de cobros	29
2.8.5 Procedimiento judicial	29
2.9 Análisis financiero en el área de cuentas por cobrar	30
2.9.1 Razones financieras	31
2.10 Principales riesgos en el área de cuentas por cobrar	33
2.10.1 Cuentas incobrables	33
2.10.2 Concentraciones de riesgo de crédito	35
2.11 Provisiones por incobrabilidad	35
2.12 Presentación en los estados financieros	35
2.12.1 Estado de situación financiera	36
2.12.2 Estado de resultados	37
2.12.3 Normas de revelación	37
2.13 Marco de información financiera aplicable en el área de cuentas por cobrar	38

	<b>Página</b>
2.13.1 Norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES)	38

### **CAPÍTULO III**

#### **TRABAJO DE PROCEDIMIENTOS PREVIAMENTE CONVENIDOS**

3.1	El Contador Público y Auditor	39
3.1.1	Reseña histórica en Guatemala	40
3.1.2	Definición del contador público y auditor	40
3.2	Organismos que regulan la profesión del contador público y auditor	41
3.2.1	Colegio de Contadores Públicos y Auditores	42
3.2.2	Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores	44
3.2.3	Federación Internacional de Contadores (IFAC)	45
3.3	Normativa aplicable en el trabajo del contador público y auditor	46
3.4	Trabajo de procedimientos previamente convenidos	48
3.4.1	Definición del trabajo para realizar procedimientos convenidos	48
3.5	Norma Internacional de Servicios Relacionados 4400: trabajos para realizar procedimientos convenidos	49
3.5.1	Objetivo de un trabajo de procedimientos convenidos	49
3.5.2	Principios generales de un trabajo de procedimientos convenidos	50
3.5.3	Definición de los términos del trabajo	51
3.5.4	Planificación	52

	<b>Página</b>
3.5.5 Documentación	53
3.5.6 Procedimientos y evidencia	53
3.5.7 Informe	55
3.5.8 Principales diferencias entre un Trabajo de Procedimientos Convenidos y una Auditoría de Estados Financieros	57

## **CAPÍTULO IV**

### **TRABAJO DE PROCEDIMIENTOS PREVIAMENTE CONVENIDOS AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE ALIMENTOS PARA RESTAURANTES**

#### **(CASO PRÁCTICO)**

4.1 Antecedentes	58
4.2 Estructura Organizacional	60
4.3 Carta solicitud del cliente	61
4.4 Propuesta de servicios profesionales	63
4.5 Carta de aceptación	67
4.6 Carta compromiso de auditoría	68
4.7 Requerimiento de información	70
4.8 Papeles de trabajo	71
4.9 Informe	112
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>124</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>126</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>128</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

No.	Nombre	No.
1	Normativa aplicable en el trabajo del contador público y auditor	47
2	Principales diferencias entre un Trabajo de Procedimientos Convenidos y una Auditoría de Estados Financieros	57
3	Análisis del capital de trabajo neto	102
4	Análisis de liquidez general	102
5	Análisis de liquidez inmediata (prueba ácida)	103
6	Análisis de liquidez inmediata sin contar con las cuentas por cobrar con dificultad de cobro	103
7	Razón de cuentas por cobrar a activo corriente	104
8	Análisis de las ventas al crédito	104
9	Análisis de la rotación de las cuentas por cobrar	105
10	Análisis del ciclo de cobro	105
11	Análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar	106

## ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	No.
1	Organigrama empresa Alimentos Seguros, S. A	60
2	Organigrama del departamento de créditos y cobros	76

## INTRODUCCIÓN

Las empresas constantemente necesitan garantizar que la información obtenida de sus transacciones sea consistente con la realidad de su situación financiera, derivado de esa necesidad, el Contador Público y Auditor es requerido para efectuar servicios relacionados sobre un juego completo de estados financieros, algún elemento de los estados financieros o bien un rubro determinado; una empresa puede requerir el análisis de cierta información de sus operaciones, por lo que la administración puede convenir con el auditor la realización de un trabajo para la aplicación de determinados procedimientos de revisión, por ende, debido a la naturaleza de este tipo de trabajos se requiere que únicamente se desarrollen procedimientos específicos, los cuales serán aplicados a un rubro de los estados financieros con el objetivo de evaluarlo y dar un mayor enfoque sobre dicha área, cuenta o partida específica que sea de interés para la compañía.

Las cuentas por cobrar representan activos exigibles, derechos que las empresas tienen, originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos, entre otros conceptos análogos; este rubro constituye uno de los elementos más importantes del activo corriente, su importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia.

La administración de las empresas necesita de información que le permita tomar decisiones, y planear sus estrategias para lograr los objetivos fijados por la dirección, la buena o mala administración de las cuentas por cobrar afecta directamente la liquidez de las empresas, ya que es la principal fuente de ingresos para establecer compromisos a futuro.

Por ende el área de cuentas por cobrar dentro de una empresa productora de alimentos para restaurantes representa un alto nivel de importancia dentro de la información financiera de la compañía, su origen y valuación son tema de análisis para la gerencia en la toma de decisiones, la existencia de errores o irregularidades en este rubro crea incertidumbre sobre la razonabilidad de las cifras presentadas por la administración a los accionistas y ocasiona ineficiencia en las operaciones de la empresa.

Es por ello que la realización de un trabajo con procedimientos previamente convenidos proporciona a los usuarios de la información de una empresa productora de alimentos para restaurantes, una herramienta que les permita, a partir de los hallazgos encontrados por el auditor en la aplicación de los procedimientos, analizar la situación del rubro en cuanto a su fiabilidad y desempeño.

En el capítulo I se incluye lo correspondiente a la unidad de análisis, es decir lo relacionado a una compañía productora de alimentos para restaurantes, para lo cual se presentan conceptos generales del sector alimentario, los procesos y actividades propias de este tipo de compañías, su estructura organizacional y la legislación aplicable.

Se expone en el capítulo II todo lo relacionado al rubro de cuentas por cobrar, su definición, origen, características, clasificación, valuación, políticas, y el nivel de importancia que representa el área de cuentas por cobrar dentro de la información financiera no solo en una empresa productora de alimentos sino de cualquier ámbito.

La información relacionada al trabajo de procedimientos previamente convenidos se enmarca en el capítulo III, iniciando con las generalidades y la

normativa aplicable en un trabajo de este tipo, específicamente de la Norma Internacional de Servicios Relacionados 4400 y la importancia y utilidad del informe de hallazgos obtenidos que es el resultado de este tipo de trabajos.

Se desarrolla en el capítulo IV un caso práctico que comprende la realización de un trabajo con procedimientos previamente convenidos, aplicados al área de cuentas por cobrar, tomando como unidad de análisis una empresa productora de alimentos para restaurantes constituida en Guatemala.

Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas que permiten fundamentar lo plasmado en la presente tesis.

## **CAPÍTULO I**

### **EMPRESA PRODUCTORA DE ALIMENTOS PARA RESTAURANTES**

#### **1.1 Industria alimentaria**

El término industria alimentaria abarca un conjunto de actividades industriales dirigidas al tratamiento, la transformación, la preparación, la conservación y el envasado de productos alimenticios. Las materias primas utilizadas son de origen vegetal o animal y se producen en explotaciones agrarias, ganaderas y pesqueras.

La industria alimentaria actual ha experimentado un proceso de diversificación y comprende desde pequeñas empresas tradicionales de gestión familiar que se caracterizan por una utilización intensiva de mano de obra, a grandes procesos industriales altamente mecanizados basados en el empleo generalizado de capital. (37)

Muchas de las ramas de esta industria dependen totalmente de la agricultura o la pesca, en el pasado, esta dependencia daba lugar a una producción estacional y a la contratación de trabajadores por temporadas. Las mejoras de la tecnología en cuanto al tratamiento y conservación de los alimentos han atenuado la presión afrontada por los trabajadores generada por la necesidad de procesar con rapidez para evitar el deterioro de los productos. De este modo, se han reducido las fluctuaciones estacionales en el empleo. Sin embargo, en ciertos sectores siguen desarrollándose este tipo de actividades de temporada, como en el tratamiento de la fruta fresca y las verduras o en la producción de pasteles y chocolates, que aumenta en ciertos períodos.

Las presiones económicas y comerciales constantes llevan al sector a ofrecer nuevos productos y diferentes para el mercado, mientras que, en otras

industrias, puede fabricarse el mismo producto de mismo modo durante mucho tiempo.

A pesar de la enorme diversidad de las industrias alimentarias, los procesos de fabricación pueden dividirse en la manipulación y el almacenamiento de materias primas, la extracción, la elaboración, la conservación y el envasado del producto. (37)

## **1.2 Sectores de la industria**

Generalmente la industria alimentaria se ha considerado como un conjunto de establecimientos que se agrupan según el tipo de alimentos, entre estos tenemos los siguientes:

### **1.2.1 Industria cárnica**

Este tipo de industria alimentaria trabaja con las materias primas de la carne procedente del sacrificio de ganado para el consumo humano, entre las fuentes de carne sacrificadas figuran el ganado vacuno, el porcino y el ovino y, en algunos países, el ganado equino y los camellos.

“El tamaño y la producción de los mataderos varían de manera considerable, los animales se sacrifican y son tratados en instalaciones productivas; estos lugares de trabajo suelen someterse a controles de seguridad alimentaria llevados a cabo por parte de la Administración local, con el fin de prevenir la contaminación bacteriana que puede provocar enfermedades en los consumidores.” (39)

El matadero es el elemento inicial del proceso de elaboración y sus procesos específicos son el sacrificio y el deshuesado. Parte de la carne se dedica directamente al consumo humano, y parte se lleva a otras industrias de procesado de embutidos diversos, ahumado, enlatado, comida de animales, entre otros.

### **1.2.2 Industria pesquera**

La industria pesquera tiene como materia prima todos aquellos productos que provienen del mar, se trata de una industria con una mano de obra muy especializada y que es local en las costas, puertos marítimos y vías fluviales de cada país. Esta industria se ha ido industrializando y hoy en día se considera incluso el cultivo de ciertas especies en lo que se denomina la piscicultura.

En este tipo de industria es necesario capital para equipar a los barcos e investigar nuevos sistemas de pesca, tecnología avanzada para aumentar el volumen de capturas y, por lo tanto, que la actividad sea rentable e infraestructuras portuarias, donde puedan desembarcar y donde se puedan distribuir las capturas. (40)

También se buscan subproductos como aceites y harinas que no van destinados al consumo humano directo.

### **1.2.3 Industria avícola**

Este tipo de industria se dedica a la producción de aves, entre estos pollos, pavos, patos y gansos, con el propósito de usarlos como base alimenticia, ya sea matándolos por su carne o recogiendo sus huevos. La expansión del consumo, a su vez, ha fomentado un crecimiento del número de centros productivos y criadores y un aumento de los niveles de empleo. (37)

En comparación con la producción de carne roja, en la avícola sigue utilizándose intensivamente la mano de obra. Las gallinas criadas para aprovechar sus huevos son denominadas ponedoras, mientras que los pollos hembra criados para aprovechar su carne a menudo son denominados broilers; los pollitos machos son matados porque no ponen huevos y suelen engordar más lento y menos que las hembras.

#### **1.2.4 Industria láctea**

Los productos lácteos constituyen un elemento importante de la alimentación humana desde tiempos remotos, cuando los animales empezaron a domesticarse. En un principio, el trabajo se realizaba en el hogar o en las explotaciones agrarias e, incluso en la actualidad, gran parte de la producción se genera en pequeñas empresas, aunque la existencia de grandes industrias es habitual en numerosos países.

“En muchos países, se han adoptado normativas estrictas que regulan la elaboración de productos lácteos y en las que se establece la obligación de pasteurizar todos los líquidos. En la mayoría de las industrias lácteas, la leche se pasteuriza; en ocasiones se esteriliza o se homogeneiza. La obtención de productos lácteos seguro y de alta calidad es el objetivo de los centros productivos.” (37)

Los procesos específicos de esta industria son el desnatado y la pasteurización (calentamiento a una temperatura de 72°C durante un intervalo de 15 segundos). Parte de la leche se dedica a la ingesta como líquido y de leche en polvo, a la elaboración de quesos, mantequillas y margarina.

#### **1.2.5 Industria de alimentos y bebidas**

“La industria de alimentos y bebidas es uno de los sectores con mayor crecimiento tanto en el sector nacional como de exportación. La Comisión de Alimentos y Bebidas de AGEXPORT está conformada por más de 80 empresas entre las cuales el 70% son MIPYMES, ubicadas en el Departamento de Guatemala y en el área de la región occidente del país. Dichas empresas están divididas en cuatro subsectores organizados en:

- a) Bebidas (líquidas, concentradas, en polvo, gaseadas, cervezas, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, entre otros)
- b) Confitería (gomas de mascar, dulces, chocolates, entre otros)
- c) Conservas (enlatadas, en vidrio, en medios almibarados o avinagrados, entre otros)
- d) Otros alimentos procesados (sopas, condimentos, salsas, panadería, embutidos, lácteos, productos enlatados, congelados, alimentos para animales, entre otros.)” (39)

### **1.3 Los procesos de la industria de alimentos y bebidas**

Son aquellos procesos relacionados con la cadena alimentaria. Se incluyen dentro del concepto las fases de transporte, recepción, almacenamiento, procesamiento, conservación y servicio de alimentos de consumo humano y animal.

#### **1.3.1 Transporte de alimentos**

En este proceso se incluyen todos los procedimientos que buscan proteger la inocuidad de los alimentos durante su traslado desde el lugar de producción al de almacenamiento o procesamiento. En este campo se aplican conceptos de ingeniería para mantener las temperaturas adecuadas y evitar la contaminación ambiental.

#### **1.3.2 Recepción de alimentos**

Es sólo una parte del eslabón en la cadena alimentaria la recepción de mercancías. Es punto crítico de control en los sistemas el aseguramiento de la calidad, visto que si se reciben materias primas descompuestas muy difícilmente se puede recuperar la salubridad. Se aplican en esta fase criterios de aceptación y rechazo de mercancías muy frecuentemente decididas por el juicio profesional de los inspectores de calidad.

### **1.3.3 Almacenamiento de alimentos**

El almacenamiento de alimentos está orientado a mantener en el tiempo las características propias de los alimentos a fin de que sean mantenidos los inventarios para la producción. Se estudia la estacionalidad de ciertos productos alimenticios para controlar la rotación. Se controlan las temperaturas de almacenamiento y la humedad relativa en los lugares de almacenamiento para evitar deterioro acelerado. Generalmente suelen emplearse para el almacenamiento en silos, almacenes acondicionados al tipo de industria específica (herméticos, al aire libre, refrigerados, entre otros.), cámaras frigoríficas, entre otros. (39)

### **1.3.4 Procesamiento de alimentos**

El procesamiento de alimentos es tan variado como la cantidad de alimentos que existen. Cada alimento tiene su procesamiento y la cantidad o complejidad de los procedimientos varía según el tipo de alimento. Normalmente el procesamiento de alimentos se diagrama en flujogramas de proceso y su control depende de los sistemas de aseguramiento de la calidad de las empresas.

### **1.3.5 Conservación de alimentos**

Los procesos habituales de la conservación de alimentos, tienen como objeto la transformación inicial del alimento para la obtención de otro producto distinto y transformado que presente un mayor tiempo de vida útil. Algunos de los procesos de conservación son: salado, deshidratación, refrigeración, congelación, pasteurización, esterilización, acidificación, entre otros. (39)

### **1.3.6 Servicio de alimentos**

Dentro de la industria alimentaria se incluyen los establecimientos que se encargan de preparar alimentos para su servicio y consumo. En estos

establecimientos se aplican técnicas gastronómicas que se deben controlar según las normas de la higiene de alimentos.

Dentro de este grupo se incluyen a los restaurantes, comedores públicos, comedores escolares, comedores industriales, hoteles, clínicas, hospitales, cruceros y ventas ambulantes de alimentos.

#### **1.4 Empresa productora de alimentos para restaurantes**

Es considerada una empresa productora de alimentos toda entidad que utiliza recursos naturales y vegetales como materia prima para transformarlos en productos de consumo humano. El proceso de transformación de la materia prima a un producto terminado inicia desde la idea del producto que se desea producir, lo que implica la realización de pruebas, paneles sensoriales internos y externos para cuantificar la aceptación del producto en el mercado.

##### **1.4.1 Antecedentes**

“El sector industrial denominado comúnmente alimentos y bebidas forma parte de una compleja red de negocios cuyo objetivo es básicamente proporcionar comida a la población mundial, en un contexto de creciente urbanización y globalización, donde la mayoría de los habitantes no producen los productos para su propia alimentación, sino que los adquieren de empresas especializadas.

En términos generales, la industria de alimentos y bebidas se refiere a los alimentos que son procesados o que de alguna forma pasan por un proceso industrial, lo que la diferenciaría de la industria alimentaria en general, que también incluiría a los productores y comerciantes de productos agrícolas no procesados.”(25:3)

El sector de alimentos y bebidas es incluido dentro del sector industrial o actividad económica de industrias manufactureras, según la Clasificación

Industrial Internacional Uniforme (CIIU), que es la clasificación sistemática de todas las actividades económicas utilizada por las Naciones Unidas.

Desde abril de 2007 el sector industrial es el uno de los más grandes de la economía nacional, con lo que suplantó al sector agrícola como el que más aporta al Producto Interno Bruto del país. En la actualidad el sector industrial continúa siendo la actividad económica que mayor valor agregado aporta al PIB por el origen de la producción.

#### **1.4.2 Estructura organizacional**

El diseño organizacional representa la arquitectura de la organización, la estructura y distribución de sus órganos y puestos, cuáles son las relaciones de comunicación entre ellos, cómo se define el poder y cómo deben funcionar las cosas. La forma en que las personas trabajan en las organizaciones depende básicamente de la forma en que su trabajo se planeó, modeló y organizó. (3:202)

Para desarrollar una estructura organizacional se debe de tener en cuenta tres elementos en particular, los deberes de cada persona, el grado de autoridad y responsabilidad y las actividades o tareas que cada uno debe hacer para alcanzar las metas de la organización; ello implica saber cómo y dónde obtener la información necesaria para facilitar el cumplimiento de cada actividad.

Cada organización tiene su propia estructura organizacional, que representa su división interna del trabajo y la manera en que sus unidades se interrelacionan para alcanzar los objetivos globales.

Áreas como gerencia, auditoría, contabilidad, control de calidad, ventas, logística, producción y recursos humanos son básicas en la estructura organizacional de empresas de la industria alimentaria.

- a) Asamblea general de accionistas: “se denomina asamblea general de accionistas al conjunto de socios reunidos de conformidad con lo señalado en los estatutos, su importancia consiste en que en las reuniones ordinarias o extraordinarias los socios en general se ponen al tanto de la situación en la que se encuentra la sociedad y se toman las decisiones indispensables para que la empresa cumpla sus objetivos.” (29)
- b) Consejo de administración: el consejo de administración debe servir de enlace entre la sociedad y sus accionistas, deben ser elegidos por la asamblea general de accionistas a través del voto de la mayoría. Es considerado como un órgano colegiado encargado de definir las principales políticas y estrategias de la organización; así como supervisar y controlar el desarrollo del objeto social de la entidad y promueve y protege siempre los derechos de los accionistas. (30)
- c) Auditoría externa: la auditoría externa es completamente independiente de la organización, la función del auditor externo es únicamente activa en términos anuales, expresa una opinión sobre si los estados financieros se encuentran preparados en todos los aspectos materiales de conformidad con el marco aplicable, los auditores externos se guían por las normas internacionales de auditoría.
- d) Auditoría interna: los auditores internos son empleados de la organización, pero son independientes de las actividades que auditan, debido a que es fundamental que exista independencia, es preferible que el auditor interno reporte directamente al consejo de administración. La auditoría interna tiene una presencia constante en la organización, se centra en el estado general de la organización, gobierno, gestión de riesgos y control interno.

- e) Gerencia general: está dirigido por el gerente general, es el órgano ejecutivo responsable de la marcha administrativa de la entidad, se encarga del establecimiento y monitoreo de los planes estratégicos de la empresa y vela por el cumplimiento de las políticas y procedimientos.
- f) Gerente de ventas: se encuentra a cargo de un gerente de ventas, quien se encarga de la preparación de los planes y presupuesto de ventas, establecer metas y objetivos, calcular el pronóstico de ventas, reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores. Cuenta con un jefe de logística a su cargo quien se encarga de la coordinación de la distribución del producto y un asistente.
- g) Gerente financiero: se encarga de la coordinación de los costos, del departamento de contabilidad y el de créditos y cobros. Siendo el responsable de la información financiera y fiscal de la empresa.
- h) Gerente de planta o de producción: se encarga de la planeación de producción de acuerdo a la demanda de las ventas. Tiene a su cargo un jefe de producción quien coordina las producciones y un jefe de calidad, quien supervisa los procesos productivos. (36)
- i) Área de logística: se relaciona con la función que permite el traslado de los productos finales (ya sean bienes o servicios) y los pone a disposición del cliente. El canal de distribución es el que posibilita que el usuario obtenga el producto en el lugar, tiempo y cantidades adecuadas.
- j) Área de créditos y cobros: es el departamento encargado de gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados. (27)

- k) **Área de tesorería:** es el área de una empresa en la cual se organizan y gestionan todas las acciones relacionadas con operaciones de flujo monetario o flujo de caja, esto incluye los cobros por actividades de la empresa, los pagos a proveedores, las gestiones bancarias y cualquier otro movimiento de la caja de una empresa. (42)

### **1.5 Principales operaciones de las empresas productoras de alimentos para restaurantes**

Dentro de las principales operaciones de una empresa productora de alimentos para el desarrollo y producción de alimentos encontramos:

- a) **Abastecimiento de materias primas:** la empresa se abastece de productos de alta calidad por medio de diferentes proveedores tanto locales como del exterior, asegurándose que los productos pasen por un proceso de revisión de calidad.
- b) **Proceso productivo:** cuenta con un equipo de trabajo del departamento de producción con capacidades adecuadas para llevar a cabo el proceso de manipulación de los alimentos. El jefe de producción es el encargado de elaborar las órdenes de producción dependiendo de los requerimientos del departamento de ventas. Se cuenta con una planta con la maquinaria y los utensilios necesarios para la elaboración de los productos. El proceso productivo se rige en base a las normas de manipulación de alimentos y bajo el cuidado de las buenas prácticas de manufactura (BPM).
- c) **Revisión de calidad:** una vez finalizado el proceso productivo, se procede a realizar una revisión de calidad del producto, atendiendo a las fichas de especificaciones técnicas, se verifica características

tales como color, sabor, consistencia, etiquetado, fechas de producción y vencimiento, el número de lote o producción. Para todas las producciones se retiene una muestra para futuros reclamos de haberlos.

## **1.6 Legislación aplicable**

Dentro de la principal legislación que le es aplicable a la industria alimentaria, y en específico a las empresas productoras de alimentos se mencionan los siguientes:

- **Constitución Política de la República de Guatemala**

En ella se establecen los principios fundamentales que son base de la legislación guatemalteca y hace referencia a conceptos relacionados con la industria objeto de estudio.

El artículo 39 reconoce a la propiedad privada como un derecho inherente a la persona, y que ésta puede disponer libremente de sus bienes de acuerdo con la ley; menciona que “El Estado garantiza el ejercicio de este derecho y deberá crear las condiciones que faciliten al propietario el uso y disfrute de sus bienes, de manera que se alcance el progreso individual y el desarrollo nacional en beneficio de todos los guatemaltecos.” (1:12)

La Constitución hace referencia a la libertad de industria, comercio y trabajo, en su artículo 43 indica que “Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.” (1:10)

También regula lo relacionado a la legislación laboral, en su sección octava establece bajo los artículos del 101 al 106 el derecho al trabajo, refiriéndose a este como un derecho de la persona y una obligación social, se debe organizar conforme a los principios de justicia social e interpretarse en el sentido más favorable para el trabajador.

- **Decreto Número 2-70 Código de Comercio del Congreso de la República de Guatemala**

Este código rige a los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y las cosas mercantiles. En su artículo 2 reconoce como comerciante a quien ejerce en nombre propio y con fin de lucro a “la industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios” (4:1)

El título III de esta ley se refiere a lo relacionado con la contabilidad y correspondencia mercantiles, en su artículo 368 establece que “los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada. Para ese efecto deberán llevar, los siguientes libros o registros: 1.- inventarios; 2.- De primera entrada o diario; 3.- Mayor o centralizador; 4.-De Estados Financieros. Además, podrán utilizar los otros que estimen necesarios por exigencias contables o administrativas o en virtud de otras leyes especiales. (4:80)

El código de comercio también regula lo relacionado a los documentos o títulos de crédito que las personas individuales y jurídicas utilizan en sus transacciones diarias, entre ellas se encuentra la factura cambiaria, la cual establece en el artículo 591 que es el título de crédito que en la compraventa de mercaderías el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y

que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o la parte insoluta de la compraventa.

- **Decreto Número 6-91 Código Tributario del Congreso de la República de Guatemala**

Este código rige las relaciones jurídicas del Estado con las personas individuales y jurídicas derivadas de los tributos que han sido establecidos por el Estado.

Establece en su artículo 21 como contribuyentes a las personas jurídicas, que realicen o respecto de las cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria.

Asimismo, en su artículo 23 establece que “los contribuyentes o responsables, están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este código o por normas legales especiales, el pago de intereses y sanciones pecuniarias, en su caso.” (7:9)

- **Decreto Número 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado del Congreso de la República de Guatemala**

Esta ley establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual es un impuesto indirecto que grava el consumo. Como parte de su actividad las empresas productoras de alimentos deben adquirir bienes y servicios tanto para la producción y comercialización de sus productos, así como para la administración del negocio; por lo tanto, debe sujetarse a las disposiciones que le son aplicables de esta ley.

En su artículo 3 describe como hecho generador del impuesto a toda venta o permuta de bienes muebles, la prestación de servicios, las importaciones, el arrendamiento de bienes muebles e inmuebles, entre otros. (10:4)

Reconoce como contribuyente en su artículo 2, inciso 6 a: “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.” (10:2)

En esta ley se establece en su artículo 5 que el impuesto afecta al contribuyente que celebre un acto o contrato gravado por esta ley.

- **Decreto Número 10-2012 Ley de Actualización Tributaria del Congreso de la República de Guatemala**

El Libro I de la Ley de Actualización Tributaria, referido al Impuesto Sobre la Renta, menciona que son afectas al impuesto las rentas obtenidas en todo el territorio nacional. En su artículo 2 indica que según la procedencia de la renta esta pueden ser:

- a) Las rentas de actividades lucrativas
- b) Las rentas del trabajo
- c) Las rentas de capital y las ganancias de capital

En el artículo 10 indica como hecho generador la obtención de rentas provenientes de actividades lucrativas, y menciona al respecto lo siguiente: “Se entiende por actividades lucrativas las que suponen la combinación de uno o más factores de producción, con el fin de producir, transformar, comercializar, transportar o distribuir bienes para su venta o prestación de servicios, por cuenta y riesgo del contribuyente” (8:9)

Tomando de base dicho artículo se entiende que las empresas productoras de alimentos realizan actividades lucrativas y por lo tanto están afectas a este impuesto.

- **Decreto Número 1441 Código de Trabajo de Guatemala del Congreso de la República de Guatemala**

Como todas las industrias, éstas requieren de mano de obra directa e indirecta para cumplir con sus objetivos, por lo mismo se ve incluida en el ámbito de aplicación de este código, ya que éste establece las regulaciones de los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, en relación al trabajo.

En su artículo 2 indica la definición de patrono como: toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

También indica que el trabajador es “toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo” (6:22)

- **Decreto Número 90-97 Código de salud del Congreso de la República de Guatemala**

En la sección II, artículo 139 de este código reconoce como establecimiento o expendio de alimentos a: “todo lugar o local, permanente o temporal, fijo o móvil, destinado a la fabricación, transformación, comercialización, distribución y consumo de alimentos.” (5:22) De acuerdo a esta definición las empresas productoras de alimentos están afectas a las disposiciones de este código.

En su artículo 140 indica que todo establecimiento relacionado con productos alimenticios deberá: obtener licencia sanitaria otorgada por el Ministerio de Salud, de acuerdo a las normas y reglamentos sanitarios y en el plazo fijado en los mismos.

También indica que este tipo de establecimientos tendrán que permitir las inspecciones que se consideren necesarias por parte del Ministerio de Salud,

de acuerdo a lo que establezca el reglamento específico para garantizar que los alimentos que se procesan sean inocuos y se cumplan con las normas sanitarias que correspondan. (5:23)

- **Acuerdo Gubernativo Número 969-99 Reglamento para la inocuidad de los alimentos de Organismo Ejecutivo**

Como productora de alimentos, la empresa debe regirse a las disposiciones de este reglamento para la inocuidad de los alimentos, el cual tiene por objeto desarrollar las disposiciones del Código de Salud, relativas al control sanitario de los alimentos en las distintas fases de la cadena productiva y de comercialización.

En su artículo 3 indica que quedan obligados a la observancia de este reglamento: “las personas individuales o jurídicas, públicas y privadas, nacionales, extranjeras e internacionales que produzcan, transformen, empaquen, fraccionen, importen, exporten, almacenen, transporten, distribuyan y comercialicen alimentos dentro del territorio nacional.” (21:2)

Establece que los productores de alimentos son responsables del cumplimiento de la normativa concerniente a la inocuidad sanitaria de los alimentos, su registro sanitario de referencia y su evaluación de conformidad.

## **CAPÍTULO II**

### **CUENTAS POR COBRAR**

Uno de los factores decisivos implícitos en el crecimiento de la economía en las empresas, es la tendencia a la venta de bienes y servicios a crédito. Las cuentas por cobrar comprenden el activo financiero más grande en las compañías comerciales.

La principal ventaja de vender a crédito, es la expansión de la base de clientes del negocio, lo cual es una forma de incrementar las ventas; sin embargo, la empresa tiene que esperar para recibir el efectivo y en dado caso asumir el riesgo de que algunos clientes nunca paguen.

#### **2.1 Definición**

Las cuentas por cobrar, son aquellas que se generan cuando se vende a crédito bienes o servicios a un cliente. La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción. También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. Es decir que una cuenta por cobrar es en realidad el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual. “Es algo que posee el negocio; por lo tanto, se trata de un activo. Cualquier transacción de cuentas por cobrar implica dos partes:

- a) El acreedor, quien obtiene la cuenta por cobrar (un activo)
- b) El deudor, quien asume una obligación / cuenta por pagar (un pasivo)” (13:430)

También se puede definir a las cuentas por cobrar como “los derechos exigibles de cobro a favor de una entidad originados por la venta de bienes y prestación de servicios que lleva a cabo la entidad como parte de sus actividades primarias que representan su principal fuente de ingresos” (2:115)

## **2.2 Origen de las cuentas por cobrar**

Según el origen de las cuentas por cobrar, éstas se pueden clasificar en comerciales y no comerciales:

### **2.2.1 Comerciales**

Las cuentas por cobrar comerciales están formadas por aquellas que se originan por la venta al crédito de bienes o la prestación de servicios, y que por lo regular están respaldadas por una factura aceptada por el cliente. Estos bienes o servicios que se han proporcionado son del giro normal de la empresa y pueden agruparse en rubros denominados clientes cuando existe una factura contable o bien documentos por cobrar, cuando la deuda se respalda por medio de pagarés o letras de cambio. (33)

### **2.2.2 No comerciales**

Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas que son del giro normal del negocio, tales como préstamos a accionistas, a funcionarios o empleados de la entidad y a compañías relacionadas.

## **2.3 Características de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días.

Sus características son:

- a) Oportunidad de conocer la situación financiera de los clientes que realizan transacciones con la empresa.
- b) Posibilidad de incrementar las ventas a través de otorgamiento de créditos a clientes que no tienen capacidad de realizar compras al crédito o bien por flujo de efectivo solicitan crédito.

- c) Se puede solicitar y analizar los estados financieros del futuro cliente, para determinar su posición financiera y la tendencia de los resultados operacionales.
- d) Permite llevar un control a través de una cuenta corriente de los débitos y créditos que realicen los clientes y de su saldo actual.
- e) Determinar la solvencia de los clientes
- f) Posibilidad de investigar al cliente antes de conceder el crédito.

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

Las compañías regularmente reconocen dentro de las cuentas por cobrar:

### **2.4.1 Cuentas por cobrar**

“La transacción más común que genera una cuenta por cobrar es la venta de mercancías o servicios a cuenta (a crédito). Las cuentas por cobrar se registran como un abono a Clientes. De dichas cuentas por cobrar normalmente se recibe su pago en un período breve, como de 30 o 60 días. Se clasifican en el balance general como activo corriente”. (26:416)

### **2.4.2 Documentos por cobrar**

Los documentos por cobrar son importes que adeudan los clientes y por los cuales se ha girado un instrumento de crédito formal por escrito. Si se espera recibir el pago de los documentos por cobrar dentro de un año, se clasifican en el balance general como activo corriente.

Con frecuencia se utilizan documentos para períodos de crédito de más de 60 días, tales documentos por lo general contemplan pagos mensuales.

También se utilizan documentos para liquidar la cuenta por cobrar de un cliente. Los documentos y cuentas por cobrar que son resultado de

transacciones de ventas también se conocen como cuentas comerciales por cobrar.

### **2.4.3 Otras cuentas por cobrar**

“Las otras cuentas por cobrar incluyen intereses por cobrar, impuestos por cobrar y otras cuentas por cobrar de funcionarios o empleados. Por lo general, se reportan por separado en el balance general. Si su pago se espera dentro de un año, se clasifican como activo corriente, si se espera para más de un año, se clasifican como activo no corriente y se reportan bajo el rubro de Cuentas por cobrar a largo plazo”. (26:417)

## **2.5 Valuación de las cuentas por cobrar**

El valor al que se reconocen, es aquel que las partes acuerdan y que reflejan la sustancia comercial del intercambio; esto puede implicar modificaciones a la cifra original, ya sea por cobro de intereses, descuentos, bonificaciones, actualizaciones, estimaciones por la no recuperación de la cuenta por cobrar, entre otros.

En ocasiones no se establece un interés o descuento; por ello, deberán ser valuados al monto inicial en el que se reconoce la transacción.

### **2.5.1 Reconocimiento inicial de las cuentas por cobrar comerciales**

“El reconocimiento inicial de las cuentas por cobrar comerciales debe hacerse al considerarse devengada la operación que les dio origen, lo cual ocurre cuando, para cumplir los términos del contrato celebrado, se suministra un bien o proporciona un servicio a la contraparte. Sólo deben reconocerse aquellas cuentas por cobrar comerciales por las cuales el ingreso puede ser reconocido de acuerdo con la norma de reconocimiento de ingresos” (18:712)

“Una entidad reconocerá ingresos de actividades ordinarias procedentes de la venta de bienes cuando se satisfagan todas y cada una de las siguientes condiciones:

- a) La entidad ha transferido al comprador los riesgos y ventajas, de tipo significativo, derivados de la propiedad de los bienes;
- b) La entidad no conserva para sí ninguna implicación en la gestión corriente de los bienes vendidos, en el grado usualmente asociado con la propiedad, ni retiene el control efectivo sobre los mismos;
- c) El importe de los ingresos de actividades ordinarias pueda medirse con fiabilidad;
- d) Sea probable que la entidad obtenga los beneficios económicos asociados con la transacción; y
- e) Los costos incurridos, o por incurrir, en relación con la transacción pueden ser medidos con fiabilidad.” (18:152)

En relación a la prestación de servicios, “una entidad reconocerá los ingresos de actividades ordinarias asociados con la transacción, por referencia al grado de terminación de la transacción al final del período sobre el que se informa (a veces conocido como el método del porcentaje de terminación). El resultado de una transacción puede ser estimado con fiabilidad cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- a) El importe de los ingresos de actividades ordinarias pueda medirse con fiabilidad;
- b) Sea probable que la entidad obtenga los beneficios económicos asociados con la transacción;
- c) El grado de realización de la transacción, al final del período sobre el que se informa, puede ser medido con fiabilidad; y

- d) Los costos incurridos en la transacción, y los costos para completarla, pueden medirse con fiabilidad”. (18:154)

Las bonificaciones, descuentos y devoluciones deben afectar el monto por cobrar, y deben reconocerse cuando surge el derecho, esto puede ocurrir al momento de la venta o cuando se dan ciertas circunstancias posteriores.

Las cuentas por cobrar comerciales deben valuarse en su reconocimiento inicial al valor razonable de la contraprestación a recibir, que generalmente es el valor nominal del contrato que las respalda, por lo general la venta es respaldada por una factura cambiaria.

En los casos de las cuentas por cobrar a un plazo de un año o menos, la administración debe evaluar, basándose en su juicio profesional, si el valor del dinero en el tiempo es importante, considerando, entre otros factores, si dentro del precio de venta incluye un interés explícito o implícito, como en el caso de las ventas a plazo.

Las cuentas que sean en moneda extranjera deben reconocerse inicialmente en la moneda funcional, utilizando el tipo de cambio con el cual la entidad pudo haber realizado las cuentas por cobrar a la fecha de la transacción.

### **2.5.2 Reconocimiento inicial de otras cuentas por cobrar**

“Las otras cuentas por cobrar deben reconocerse inicialmente cuando surge el derecho generado por una transacción; es decir, cuando se devengan, como sigue:

- a) Los préstamos a empleados o partes relacionadas deben reconocerse al momento de entregar los recursos;
- b) Los montos de impuestos por recuperar deben reconocerse cuando se tiene derecho a ellos de acuerdo con la ley correspondiente.

- c) Otros montos por recuperar deben reconocerse cuando surge el derecho relativo” (18:713)

Los montos por recuperar deben reconocerse inicialmente al valor razonable de la contraprestación, considerando que generalmente el valor razonable equivale al monto nominal de la transacción que las origina, o a la mejor estimación del monto a recuperar.

### **2.5.3 Reconocimiento posterior**

Las cuentas por cobrar comerciales deben valuarse, con posterioridad a su reconocimiento inicial, a su costo amortizado, que, usualmente es el valor nominal del contrato que respalda la venta (factura cambiaria), excepto por aquellas que constituyen un instrumento financiero por cobrar.

Las cuentas que sean en moneda extranjera deben convertirse a la moneda funcional aplicando el tipo de cambio con el cual la entidad pudo haber realizado las cuentas por cobrar comerciales a la fecha del estado de situación financiera. Las modificaciones en el importe de las cuentas por cobrar derivadas de las variaciones en el tipo de cambio deben reconocerse en el resultado integral.

Se da el mismo tratamiento a las otras cuentas por cobrar en cuanto a su reconocimiento posterior.

### **2.6 Importancia de las cuentas por cobrar**

La importancia implícita en las cuentas por cobrar tiene relación directa con los flujos de efectivo; en un estado de flujos de efectivo, las entradas de efectivo provenientes del cobro de cuentas están incluidas en el subtotal del flujo de efectivo neto de las actividades de operación. El cobro de cuentas por cobrar representa la fuente de entradas de efectivo más grande y consistente

de una compañía. De esta forma, el seguimiento al cobro de estas cuentas es una parte importante del manejo eficiente del efectivo.

“La capacidad de una compañía para generar el efectivo requerido para las operaciones rutinarias de negocios depende con frecuencia del valor, la recuperabilidad y de las fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.” (18:281)

## **2.7 Principales políticas de crédito**

Por lo regular la gerencia tiene dos objetivos conflictivos con respecto a las cuentas por cobrar. Por una parte, la gerencia desea generar el mayor ingreso de ventas posible. El beneficio para los clientes de términos de crédito prolongados, con poco o ningún interés, ha demostrado ser un medio efectivo de generar ingreso de ventas.

Sin embargo, toda empresa preferiría vender más en efectivo que a crédito, a menos que las cuentas por cobrar produzcan intereses. Las cuentas por cobrar regularmente son activos no productivos que no generan ingreso mientras esperan el cobro; por lo mismo otro objetivo del manejo de efectivo es minimizar la cantidad de dinero comprometido en forma de cuentas por cobrar.” (27)

Existen diversas herramientas disponibles para una gerencia que necesita ofrecer términos de crédito a sus clientes y aún desea minimizar la inversión de la compañía en cuentas por cobrar, por ello es necesario que se establezca una buena política de créditos.

Las posibilidades de cobro de un crédito se pueden conocer desde el momento mismo de su otorgamiento; en la mayoría de las ocasiones se puede observar, que un crédito que se concede sin un estudio adecuado de solvencia del

deudor, se convierte tarde o temprano en una cuenta incobrable para la entidad.

### **2.7.1 Organización del departamento de créditos y cobros**

En virtud de la importancia que es para la entidad el poder ejercer oportunamente los derechos de cobro a cargo de sus clientes, es conveniente que, formando parte de la estructura organizativa de la misma, se incluya un área especializada en la función de crédito y cobro. Dentro de las actividades que esta área debe tener a su cargo se encuentran:

- a) Estudio y aprobación de los pedidos por ventas a crédito: determinar la solvencia económica del cliente para autorización de los créditos.
- b) Custodia de la documentación que ampare los saldos a cargo de los clientes, así como el control de los movimientos que presenten estos adeudos.
- c) Gestión de cobranza de los adeudos de clientes, es decir, la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar.
- d) Establecimiento de políticas de crédito: determinar las políticas y procedimientos de trabajo necesarios para el otorgamiento de créditos a clientes, así como la recuperación oportuna de los mismos.

### **2.7.2 Otorgamiento del crédito a clientes**

Para la determinación de las políticas y límites de crédito se debe estar consciente del elevado costo que tiene, tanto el financiamiento recibido, como el otorgado, razón por la que el mismo debe quedar limitado a los clientes relevantes de la empresa y a un plazo en el que sea rentable su recuperación.

“El cliente que solicita crédito debe ser debidamente estudiado por el área de crédito y cobros, tomando en consideración las siguientes situaciones:

a) Caso de un cliente ya conocido

Se debe consultar los registros que muestren su saldo para determinar que no tenga saldos vencidos.

Se debe estudiar la oportunidad con que acostumbra efectuar sus pagos

Se debe consultar en su registro auxiliar el límite de crédito autorizado y su relación con su saldo actual y el importe de crédito que está solicitando.

De acuerdo con los resultados de la investigación previa, se debe estudiar la posibilidad de concederle el crédito solicitado, mediante la debida autorización.

b) Caso de un cliente nuevo

Se debe elaborar una solicitud formal de venta al crédito, posterior a la elaboración de la solicitud, se debe investigar los datos contenidos en dicho documento, especialmente los que se refieran a los siguientes aspectos:

- En caso de que se trate de una empresa, se deben estudiar los estados financieros de la misma, procurando que de preferencia éstos sean dictaminados por un auditor.
- El análisis de sus ingresos y egresos
- El análisis de flujo de efectivo para determinar su capacidad de pago
- La investigación de las referencias comerciales, bancarias y/o personales

De acuerdo con los resultados de la investigación se debe aprobar o rechazar por el área de créditos y cobros la solicitud del cliente del crédito.” (27)

### **2.7.3 Custodia de las cuentas por cobrar**

La custodia de las cuentas por cobrar por parte del área de créditos y cobros se debe realizar por medio de un expediente por cliente, y el archivo de los documentos que amparan las deudas a favor de la entidad de las facturas pendientes de cobro. Asimismo, el encargado de las cuentas por cobrar debe llevar al día la cartera de clientes y enviar oportunamente los estados de cuenta a cada cliente.

## **2.8 Principales políticas de cobro**

El cobro oportuno de las cuentas por cobrar es importante; este determina el éxito o el fracaso de las políticas de crédito y de cobro de una compañía.

La recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase final del proceso de ventas al crédito por lo que los procedimientos de cobro deben ser diseñados de tal manera que la recuperación de las cuentas se logre en el menor tiempo posible, es decir, dentro de los límites establecidos.

Los procedimientos de cobro más utilizados son:

### **2.8.1 Cartas de recordatorio o de cobro**

Consiste en el envío de una carta al cliente como recordatorio de su obligación, si el cliente no procede a realizar el pago, se realiza el envío de una segunda carta con el requerimiento de pago; si el atraso persiste, se envía una tercera carta exigiendo extrajudicialmente el pago de la obligación, advirtiéndole del requerimiento judicial.

Las cartas pueden ser enviadas por fax, correo electrónico o por el medio necesario.

### **2.8.2 Llamadas telefónicas**

Si las cartas de recordatorio o de cobro no han tenido los efectos esperados, se deberá recurrir a las llamadas telefónicas, donde se determinará la causa del atraso de dicha cuenta. Se puede recurrir al envío de los estados de cuenta.

### **2.8.3 Envío de cobrador**

Cuando el caso lo amerite el encargado de cobros deberá efectuar una visita personal al cliente con el objetivo de llegar a un acuerdo y determinar la razón por la cual el cliente no ha efectuado los pagos respectivos.

### **2.8.4 Utilización de agencias de cobros**

Este recurso es utilizado cuando se determina que la cuenta es de dudosa recuperación. La desventaja de esta opción es que los honorarios suelen ser altos, y por lo tanto la empresa recibe un porcentaje mínimo del saldo de la cuenta.

### **2.8.5 Procedimiento judicial**

Este es el proceso más radical en la labor de cobros, se realiza una vez utilizados todos los anteriores medios de cobro.

No obstante, en Guatemala según el numeral dos del artículo 1514 del Código Civil Decreto Ley número 106, se menciona que cualquier procedimiento de cobro por mercadería entregada prescribe luego de dos años de poder exigir el pago, es decir, desde la fecha de vencimiento de la factura.

Cuando el departamento de crédito traslada a un grupo de cuentas para el cobro vía judicial, estas cuentas deben registrarse de forma separada del resto de la cartera, para no incluir dentro de los análisis de liquidez del activo corriente valores no reales.

La oficina de cobranza tiene como obligación rendir un informe periódico a la empresa en donde detalle el avance del trabajo o las negociaciones logradas a la fecha.

## **2.9 Análisis financiero en el área de cuentas por cobrar**

La información económico-financiera que proporciona el análisis de los estados financieros es importante para que la empresa conozca de primera mano la situación patrimonial y financiera que posee.

Consiste en una serie de técnicas y procedimientos (como estudios de ratios financieros, indicadores y otras técnicas) que permiten analizar la información contable de la empresa de modo de obtener un diagnóstico que permita que los agentes económicos interesados o relacionados con la organización, tomen las decisiones más acertadas.

“El uso del análisis financiero dependerá de la posición o perspectiva en la que se encuentre el agente económico en cuestión. Considerando lo anterior podemos dividir a los agentes en dos grupos:

- a) Internos: los administradores de la empresa utilizan el análisis financiero con el fin de mejorar la gestión de la empresa, corregir desequilibrios, prevenir riesgos o aprovechar oportunidades. Un buen análisis financiero es clave para poder planificar, corregir y gestionar.
- b) Externos: los agentes externos utilizan el análisis financiero para conocer la situación actual de la empresa y su posible tendencia futura. Así, por ejemplo, para un inversor es importante conocer el estado de una empresa para ver si vale o no la pena invertir en ella. Otros agentes externos relevantes son: clientes, proveedores, posibles inversores, reguladores, autoridades fiscales, entre otros.”

(34)

### **2.9.1 Razones financieras**

“Las razones financieras son indicadores útiles para llevar a cabo el análisis financiero de una organización, ya que proporcionan información que puede compararse con la de períodos anteriores, o bien con la de otras empresas del mismo sector, con el objetivo de diagnosticar su situación y desempeño financiero de manera apropiada.” (2:29)

La gerencia hace un seguimiento cuidadoso de estas razones al evaluar las políticas de la compañía en el otorgamiento de crédito a los clientes y la efectividad de sus procedimientos de cobro. Los acreedores a corto plazo, tales como proveedores, bancos, agentes comerciales, utilizan también estas razones al evaluar la capacidad de una compañía para generar el efectivo necesario para pagar sus pasivos de corto plazo.

Las cuentas por cobrar están relacionadas con el flujo de efectivo de las empresas, es por ello que se utilizan para medir la capacidad de pago que tiene una compañía para solventar sus deudas, para este análisis se utilizan las razones de solvencia o liquidez, también se utilizan las razones de actividad para medir la gestión y el comportamiento de las cuentas por cobrar; entre ellas las siguientes:

#### a) Capital de trabajo neto

“El capital de trabajo neto es la diferencia entre los activos corrientes y pasivos corrientes de una empresa. Este es positivo cuando los primeros exceden a los segundos, esto quiere decir que el efectivo que estará disponible excede al efectivo que se debe pagar durante un determinado período. Por esta razón, en una empresa sólida casi siempre el capital de trabajo neto es positivo.” (22:21)

Capital neto de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente

b) Razón de liquidez general o razón circulante

“Como los activos y pasivos corrientes se convierten en efectivo durante los 12 meses siguientes, la razón circulante es una medida de liquidez a corto plazo. Esta razón es la que mide la capacidad de la empresa para cubrir sus deudas y obligaciones a corto plazo.” (22:51)

La unidad de medición es en quetzales o en veces. De este modo se interpreta en cuantos quetzales se tienen por cada quetzal de pasivo corriente, o bien, que tienen sus pasivos corrientes cubiertos x cantidad de veces.

$$\text{Razón circulante} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

c) Razón de liquidez inmediata o prueba ácida

“A menudo, el inventario es el activo corriente menos líquido y sus valores en libros son menos confiables como medida porque no se considera la calidad del inventario, la compañía podría tener una considerable porción de su liquidez estancada en un inventario que se mueve con lentitud.” (22:52)

Para una evaluación más exhaustiva de la liquidez, la razón de liquidez inmediata o prueba ácida, se calcula igual que la razón de liquidez general, excepto que se resta el inventario a los activos corrientes.

$$\text{Razón de liquidez inmediata} = \frac{(\text{Activos corrientes} - \text{Inventario})}{\text{Pasivos corrientes}}$$

d) Rotación de cuentas por cobrar y plazo de cobro

“Esta razón financiera permite conocer el grado de eficiencia en el cobro de las cuentas, así como la efectividad de la política en el otorgamiento de

créditos; muestra el número de veces que se realizó el cobro en el período de un año e indica la eficiencia del departamento de cobranzas.” (22:56)

La razón se calcula dividiendo las ventas netas a crédito anuales por las cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas netas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Esta razón tiene más sentido si se le convierte a días, consiste en convertir la tasa de rotación de las cuentas por cobrar en el número de días promedio requerido para que la compañía cobre sus cuentas.

$$\text{Plazo de cobro en cuentas por cobrar} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$$

Para saber si el plazo obtenido es satisfactorio, es necesario conocer la política de la empresa, ya que indica cuantos días se tarda la empresa en recuperar la inversión que tiene en las cuentas por cobrar.

## **2.10 Principales riesgos en el área de cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar representan uno de los rubros más importantes del capital de trabajo de una compañía, en consecuencia, la calidad de ésta resulta de vital importancia para la viabilidad de la empresa, entre los principales riesgos de ésta área se encuentran:

### **2.10.1 Cuentas incobrables**

Uno de los principales riesgos para las compañías al otorgar crédito es el hecho de que algunos clientes no pagarán sus cuentas, es decir, algunas cuentas por cobrar serán incobrables.

Sin tomar en cuenta qué tan cuidadosa es una empresa para otorgar crédito, algunas ventas a crédito serán incobrables. El gasto de operación registrado a partir de las cuentas por cobrar incobrables se llama gasto por cuentas y documentos incobrables o gasto de cuentas por cobro dudoso.

No existe una regla general sobre cuándo una cuenta se vuelve incobrable, algunos parámetros o indicios que se pueden observar son los siguientes:

- a) La fecha de vencimiento de las cuentas por cobrar ha sobrepasado el límite
- b) El cliente no responde a los intentos de cobro por parte de la empresa
- c) El cliente se declara en quiebra
- d) El cliente cierra su negocio
- e) La empresa no puede localizar al cliente

Si un cliente no paga, la empresa puede pasar la cuenta a una agencia de cobranza, luego de que ésta intenta obtener el pago, cualquier saldo restante en la cuenta se considera sin valor.

Los métodos para contabilizar y reflejar las cuentas y documentos por cobrar que parecen incobrables son:

- a) Método de cancelación directa: en este método se reconoce el gasto cuando se juzga que las cuentas y documentos son prácticamente imposibles de recuperar o cobrar. En ese momento se cancela la cuenta por cobrar del cliente.
- b) Método de provisión: este método consiste en asignar un gasto por cuentas incobrables antes de su cancelación en libros, por lo general se establece mediante una estimación para cuentas incobrables.

### **2.10.2 Concentraciones de riesgo de crédito**

“Las concentraciones del riesgo de crédito ocurren si una porción significativa de las cuentas por cobrar de una compañía corresponde a algunos pocos clientes importantes o a clientes que operan en la misma industria o región geográfica.” (18:291)

Es importante que la compañía revele adecuadamente sus cuentas por cobrar, realizando el desglose de todas las concentraciones significativas de riesgo de crédito en las notas que acompañan sus estados financieros. El propósito de este desglose es ayudar a los usuarios de los estados financieros a evaluar el grado de vulnerabilidad de las compañías a las pérdidas en créditos que provienen de cambios en condiciones económicas específicas.

### **2.11 Provisiones por incobrabilidad**

La mayoría de las empresas utilizan el método de provisiones para medir las cuentas que se consideran como incobrables. “El método de provisiones se basa en el principio de realización; por lo tanto, el concepto clave es registrar los gastos por cuentas incobrables en el mismo período que los ingresos por ventas. La compensación de este gasto se realiza sobre una contra-cuenta denominada Provisión para cuentas incobrables o Provisión para cuentas de cobro dudoso” (13:433)

La empresa no espera para saber cuáles clientes no pagarán, en su lugar, registra un gasto por cuentas incobrables basado en estimaciones desarrolladas de experiencias pasadas y utiliza la provisión para incluir el grupo cuentas incobrables desconocidas en ese momento.

### **2.12 Presentación en los estados financieros**

Las cuentas por cobrar de los clientes generalmente aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de otras inversiones a corto

plazo en valores negociables. Los activos que están relativamente cercanos al efectivo se conocen como activos corrientes.

### **2.12.1 Estado de situación financiera**

“La entidad debe presentar las cuentas por cobrar comerciales en forma segregada de las otras cuentas por cobrar, ya sea dentro del estado de situación financiera o en las notas. Estos rubros pueden presentarse netos de sus estimaciones para incobrabilidad, bonificaciones, descuentos y devoluciones, o pueden presentarse las estimaciones por separado, a continuación del monto correspondiente de cuentas por cobrar.

Considerando el plazo de su recuperación, las cuentas por cobrar deben clasificarse en corto y largo plazo, salvo que la entidad considere que una presentación diferente proporciona mejor información al usuario de los estados financieros, siguiendo las prácticas del sector al cual pertenece la entidad.

Deben considerarse como cuentas por cobrar a corto plazo aquellas cuya recuperación está prevista dentro de un plazo no mayor a un año posterior a la fecha del estado de situación financiera o no mayor al ciclo operativo de la entidad. Todas las demás cuentas deben clasificarse en el largo plazo.

Las cuentas por cobrar a cargo de partes relacionadas, que provengan de compra de bienes o servicios deben presentarse o revelarse por separado, ya que la naturaleza del deudor les confiere una característica especial en cuanto a su exigibilidad.

En caso de existir saldos acreedores de importancia en las cuentas por cobrar, deben reclasificarse como una cuenta por pagar o como un anticipo de clientes.” (18:716)

### **2.12.2 Estado de resultados**

Dentro del estado de resultado, la entidad debe presentar, “en rubros que forman parte de la utilidad neta:

- a) el importe de las bonificaciones, descuentos y devoluciones;
- b) el importe de interés efectivo devengado en el período; y
- c) el importe de fluctuaciones cambiarias originado por la conversión de las cuentas por cobrar denominadas en moneda extranjera”  
(18:716)

Las pérdidas crediticias esperadas, la recuperación que pueda existir en el valor de las cuentas por cobrar, así como cualquier diferencia que surja, cuando sean significativas deben ser reconocidas en un rubro de gastos que se relacionen con dicha cuenta por cobrar en el estado de resultados.

### **2.12.3 Normas de revelación**

La entidad debe revelar los principales conceptos (clientes) que integran el rubro de cuentas por cobrar comerciales y en su caso otras cuentas por cobrar, así como las estimaciones para incobrabilidad.

En relación a las otras cuentas por cobrar la entidad debe revelar los principales componentes del rubro, tales como cuentas por cobrar a partes relacionadas, impuestos por recuperar y otros componentes.

La entidad debe revelar su política para determinar la estimación para incobrabilidad, así como para dar de baja las cuentas que sean incobrables. Así mismo, un análisis de los cambios entre el saldo inicial y final de dicha estimación por cada período presentado.

Es importante que la entidad revele la información referente a la existencia de las concentraciones de riesgo que tenga en sus cuentas por cobrar.

## **2.13 Marco de información financiera aplicable en el área de cuentas por cobrar**

El marco de información financiera es adoptado por la dirección, y cuando proceda por los responsables del gobierno de la entidad, este marco establece las bases para preparar los estados financieros considerando la naturaleza de la entidad y el objetivo de los estados financieros, o que se requiere por las disposiciones legales o reglamentarias.

### **2.13.1 Norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES)**

“Los estados financieros reflejarán fielmente, la situación, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad. La imagen fiel exige la representación fiel de los efectos de las transacciones, así como de otros eventos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos fijados en el marco conceptual.” (16:24)

Se presumirá que la aplicación de la NIIF para las PYMES, acompañada de informaciones adicionales cuando sea preciso, dará lugar a estados financieros que proporcionen una presentación razonable.

La NIIF para las PYMES, tienen como objetivo establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes.

## **CAPÍTULO III**

### **TRABAJO DE PROCEDIMIENTOS PREVIAMENTE CONVENIDOS**

El desarrollo de las actividades comerciales y financieras en las empresas requieren de constante evaluación y vigilancia; las empresas necesitan medir la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus objetivos, para ello necesitan de una opinión externa e independiente que evalúe mediante una revisión metódica, periódica e intelectual sus registros, procesos y resultados; con el propósito de medir y diagnosticar el comportamiento del desarrollo de sus actividades y operaciones.

El trabajo del Contador Público y Auditor en sus inicios se enfocaba básicamente en la revisión y el diagnóstico de los registros de las operaciones contables de las empresas, luego en el análisis, verificación y evaluación de los aspectos financieros, posteriormente se amplió a la evaluación de algunos rubros de la administración y al análisis de aspectos que intervienen en las actividades y procesos; actualmente abarca muchas ramas de la actividad empresarial, entre las cuales se mencionan las revisiones especializadas de algunas áreas y actividades específicas que se desempeñan en las entidades.

#### **3.1 El Contador Público y Auditor**

El contador público y auditor es un profesional, el cual actúa en el ámbito de los negocios, gira alrededor de la información financiera que refleja el desarrollo económico de las empresas.

Es un profesional con capacidad intelectual y científica en las áreas de contabilidad, auditoría, finanzas, legislación e informática; con valores morales, éticos y humanísticos que garanticen respeto, responsabilidad,

dedicación, transparencia e independencia mental para ejercer su profesión en las entidades en las que se desempeñe.

### **3.1.1 Reseña histórica en Guatemala**

En 1937 debido a la necesidad de estudios superiores en el campo de las ciencias económicas, el gobierno de Jorge Ubico decide la creación de la Facultad de Ciencias Económicas como parte de la Universidad Nacional según decreto No. 1972 del 25 de mayo de 1937. La facultad se inaugura el 30 de junio e inicia sus actividades el 6 de agosto del mismo año.

En 1943 se gradúa el primer economista, contador público y auditor, el Doctor Manuel noriega Morales, fundador del Banco de Guatemala y decano de la facultad en el período de 1948-1952.

El 5 de julio de 1949, se separan las carreras de Economía y Contaduría Pública y Auditoría, se crean dos escuelas con planes de estudios diferentes; y el 27 de enero de 1960, el Consejo Superior Universitario acordó aprobar los estudios de Administración de Empresas.

El plan de estudios de 1995, aún en vigencia, fue el resultado del VII Seminario Académico de la facultad, realizado del 3 al 24 de noviembre de 1992, siendo aprobado por el Consejo Superior Universitario, en el punto 4to.del Acta No. 31-94, del 10 de agosto de 1994. (32)

### **3.1.2 Definición del contador público y auditor**

El contador público y auditor es el profesional que ha estudiado las normas y los principios técnicos, científicos, éticos y de calidad que le permiten interpretar, opinar y otorgar confianza respecto a la información financiera que es utilizada en grupos sociales, sean públicos o privados, para la toma de decisiones.

“Es el profesional egresado de la facultad de ciencias económicas de una universidad, en el grado de licenciado con el título de Contador Público y Auditor. Su campo de acción es sumamente amplio ya que tiene que prestar su colaboración en todo lo que se refiere con la contabilidad y auditoría.”  
(23:150)

La aportación del auditor independiente consiste en dar credibilidad a la información presentada por la administración de una compañía. En este contexto la credibilidad significa que la información merece la confianza de terceros tales como accionistas, acreedores, funcionarios gubernamentales, clientes y demás interesados, a quienes dicha información servirá para tomar decisiones económicas.

“El Contador Público y Auditor se prepara para prestar sus servicios profesionales, tanto en el sector público como en el privado, ya sea directamente en el área de contabilidad o auditoría; o bien, como elemento asesor en los campos de finanzas, fiscal, organización y sistematización contable y otros. En lo que respecta al sector privado, puede ubicarse en empresas que se dediquen a actividades económicas como la industria, comercio, agricultura, financiera, pecuaria, construcción, servicios, entre otros”  
(32)

### **3.2 Organismos que regulan la profesión del contador público y auditor**

Son los organismos encargados de elaborar la normativa y principios fundamentales que constituyen la fuente de información del auditor, y al mismo tiempo regulan y representan a los contadores públicos y auditores.

### **3.2.1 Colegio de Contadores Públicos y Auditores**

Los colegios profesionales son asociaciones gremiales no lucrativas, esencialmente creados para promover, vigilar y defender el ejercicio decoroso de las profesiones universitarias en todos los aspectos, propiciando y conservando la disciplina y la solidaridad entre sus miembros.

El artículo 1 de la Ley de Colegiación Profesional decreto 72-2001 menciona que, “la colegiación de los profesionales universitarios es obligatoria, tal como lo establece la Constitución Política de la República y tienen por fines la superación moral, científica, técnica, cultural, económica y material de las profesiones universitarias y el control de su ejercicio, de conformidad con las normas de esta Ley. Se entiende por colegiación la asociación de graduados universitarios de profesiones afines, en entidades gremiales.” (9:1)

En 2001 en virtud de la aprobación de la Ley de Colegiación Profesional Obligatoria contenida en el decreto No. 72-2001 del Congreso de la República, surgió el interés de que podía existir la creación legal de un colegio exclusivo para contadores públicos y auditores.

El 15 de noviembre de 2002 se constituyó el Colegio de Contadores Públicos y Auditores, luego de una reunión en donde acudieron más de 500 contadores públicos y auditores, los cuales apoyaron el proyecto de la creación del colegio. Fue inscrito legalmente el 29 de noviembre de 2002. (43)

El colegio está integrado por los profesionales de la contaduría pública y auditoría, egresados de las diferentes universidades legalmente autorizadas para funcionar en el país, los incorporados y aquellos otros contadores públicos y auditores graduados en universidades extranjeras.

Dentro de sus fines se encuentran:

- “Promover, vigilar y defender el ejercicio decoroso, ético y eficiente del Contador Público y Auditor en todos los aspectos principales y conservando la disciplina y la solidaridad entre colegiados.
- Promover el mejoramiento cultural y científico del Contador Público y Auditor que integra el colegio.
- Promover la organización y mejoramiento de otras asociaciones y agrupaciones afines a la profesión de Contaduría Pública y Auditoría propiciando su adscripción al mismo.
- Promover el desarrollo del Contador Público y Auditor a través de la educación continua, estimulando el intercambio permanente de conocimientos y experiencias de su actuación profesional.
- Promover la cooperación, la representación y la relación con entidades profesionales y educativas nacionales e internacionales de Contaduría Pública y Auditoría y otras entidades afines.
- Promover y mantener normas de ética profesional en beneficio de los intereses de la profesión del Contador Público y Auditor.
- Promover la investigación permanente de las normas y técnicas de contabilidad, de auditoría, leyes fiscales y tributarias, así como de otras ciencias afines, para su difusión y aplicación.” (20:2-4)

### **3.2.2 Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores**

El Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos (IGCPA) es una institución de servicio gremial, fundada el 07 de noviembre de 1968, integrada por contadores públicos y auditores egresados de las distintas universidades del país. Se dedica a promover la superación personal y profesional de sus asociados, mediante la capacitación continua. (41)

La finalidad principal del instituto, es la promoción del desarrollo de la profesión por medio de la capacitación, actualización e intercambio constante, para ello mantiene relaciones con todas las universidades, colegios profesionales y organismos internacionales. Promueve la adopción e implementación de estándares internacionales relacionados con la profesión.

Es miembro patrocinador de la Asociación Interamericano de Contabilidad (AIC) y de la Federación Interamericana de Contabilidad (IFAC).

El Instituto tiene como objetivos:

- “Estimular el progreso de la profesión del Contador Público y Auditor en Guatemala como medio de contribuir al desarrollo económico del país;
- Promover y mantener normas elevadas de ética profesional en beneficio de los intereses del público en general;
- Promover el desarrollo de la contabilidad y auditoría, matemática, estadística y ciencias afines;
- Promover educación continuada de los profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría, estimulando el intercambio permanente de conocimientos y experiencias entre los mismos;
- Promover la reglamentación de la profesión del Contador Público y Auditor y salvaguardar los intereses de sus asociados;

- Cooperar con el Colegio de Profesionales al que los Contadores Públicos y Auditores de Guatemala pertenezcan;
- Propiciar relaciones con entidades profesionales similares en Centro América y con otras agrupaciones extranjeras de Contadores Públicos;
- Hacerse representar en conferencias nacionales e internacionales.”  
(20:5)

### **3.2.3 Federación Internacional de Contadores (IFAC)**

La Federación Internacional de Contadores es la organización mundial para la profesión contable. Fue fundada el 7 de octubre de 1977 en Múnich, Alemania, en el 11° Congreso Mundial de Contadores.

Sirve al interés público contribuyendo al desarrollo de organizaciones, mercados y economías fuertes y sostenibles. Defiende la transparencia, rendición de cuentas y comparabilidad de la información financiera; ayuda al desarrollo de la profesión contable y de auditoría y comunica la importancia y valor de los profesionales de la contabilidad a la infraestructura global.

Está compuesta actualmente por 175 miembros y asociados en más de 130 países en todo el mundo, que representan aproximadamente 3 millones de profesionales de la contabilidad en ejercicio en la industria y el comercio, el sector público y la educación. (35)

Como parte de su obligación de interés público, contribuye al desarrollo, adopción e implementación de normas internacionales de auditoría y aseguramiento de alta calidad principalmente mediante su apoyo al Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB). La Federación Internacional de Contadores proporciona recursos humanos,

gestión de instalaciones, apoyo en comunicaciones y financiación a este consejo independiente de emisión de normas. (14:5)

### **3.3 Normativa aplicable en el trabajo del contador público y auditor**

“El Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento o IAASB por sus siglas en inglés (International Auditing an Assurance Standards Board), es un organismo que se encarga de mejorar la calidad y la uniformidad de las actividades en todo el mundo y fortalecer la confianza pública en la profesión de auditoría y aseguramiento de la información a nivel mundial. Para ello, emite normas a nivel internacional aplicables en materia de auditoría, control de calidad, revisión y aseguramiento de la información, además de otros servicios relacionados con esto.” (31)

Los pronunciamientos del IAASB regulan los encargos de auditoría, revisión, otros encargos de aseguramiento y servicios relacionados que se realizan de conformidad con las Normas Internacionales.

Los contadores públicos y auditores como asesores de confianza y relacionados con las empresas, pueden proporcionar servicios especializados, orientación objetiva y asesoramiento experto para el crecimiento de las empresas, así como para el cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias.

Existen diversos servicios de auditoría, revisión, aseguramiento, compilación y procedimientos convenidos que el contador público y auditor puede ofrecer de conformidad con las normas internacionales.

Según el ámbito de aplicación o el tipo de encargo las normas se pueden clasificar en:

**Tabla 1**  
**Normativa aplicable en el trabajo del contador público y auditor**

TIPOS DE ENCARGO					
TODOS LOS TRABAJOS	AUDITORÍA	REVISIÓN	ASEGURAMIENTO	SERVICIOS RELACIONADOS	
NORMA					
	NICC 1	NIA	NIER	NIEA	NISR
Código de ética	Norma Internacional de Control de Calidad 1	Normas Internacionales de Auditoría	Normas Internacionales de Encargos de Revisión	Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento	Normas Internacionales de Servicios Relacionados
APLICACIÓN					
Todos los encargos realizados por el auditor	Todos los servicios sujetos a las normas sobre encargos del IAASB	Auditoría de información financiera histórica	Revisión de la información financiera histórica	Asignaciones de aseguramiento que no sean auditorías o revisiones de información financiera histórica.	Trabajos de compilación y trabajos para aplicar procedimientos convenidos
TRABAJO					
		Aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría adecuada y suficiente para alcanzar una opinión	Aplicación de procedimientos analíticos distintos a los de auditoría para obtener una conclusión	Obtención de conocimiento de la materia objeto de análisis y aplicación de criterios para obtener una conclusión Su fin es acrecentar el grado de confianza del objeto de estudio a los usuarios.	En trabajos de compilación el auditor se involucra en la preparación y presentación de información financiera. En trabajos de procedimientos convenidos, el auditor aplica procedimientos acordados con el cliente para realizar un informe de hallazgos
RESULTADO DEL TRABAJO					
		Informe con una opinión	Informe con una conclusión	Informe de aseguramiento	Informe de hallazgos

Fuente: Elaboración propia en base a la investigación.

### **3.4 Trabajo de procedimientos previamente convenidos**

Es un tipo de trabajo en el cual el contador público y auditor aplica procedimientos que han sido previamente acordados con el cliente.

#### **3.4.1 Definición del trabajo para realizar procedimientos convenidos**

Este tipo de encargos supone que el auditor aplique determinados procedimientos a partidas concretas de la información financiera (por ejemplo, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, compras, compañías relacionadas, etc.), a un estado financiero concreto (por ejemplo, el estado de situación financiera o estado de resultados), o incluso a un conjunto completo de estados financieros. (14:219)

Este encargo se caracteriza debido a que el auditor aplica únicamente los procedimientos que hayan sido acordados con el cliente, y en su caso, con terceros interesados, informando sobre los hechos concretos que ha identificado.

No se obtiene aseguramiento alguno, ni se expresa una conclusión u opinión. El informe no se distribuye públicamente, sino se restringe a aquellas partes que han acordado los procedimientos. Los procedimientos exactos se acuerdan con el cliente y se pueden centrar en aquellas áreas en las que el cliente crea que le puede proporcionar más valor. (14:7)

Este tipo de trabajos ofrece flexibilidad, ya que el servicio puede ser adaptado a las diferentes circunstancias y centrarse en elementos concretos de la información; los usuarios pueden requerir trabajo concreto, así como especificar el formato del informe requerido.

### **3.5 Norma Internacional de Servicios Relacionados 4400: trabajos para realizar procedimientos convenidos**

Esta norma establece y proporciona orientación sobre la responsabilidad profesional del auditor al ejecutar un encargo de procedimientos acordados sobre información financiera y sobre la forma y contenido del informe correspondiente. (14:219)

En la realización de un encargo de procedimientos acordados, el auditor puede aplicar determinados procedimientos a elementos específicos de los estados financieros, tales como cuentas por pagar, cuentas por cobrar, ingresos, partes vinculadas, o incluso a un conjunto completo de estados financieros.

El auditor puede utilizar como orientación las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) para la aplicación de la NISR.

#### **3.5.1 Objetivo de un trabajo de procedimientos convenidos**

El objetivo de este tipo de encargos es aplicar procedimientos de naturaleza de auditoría, que hayan sido acordados con el cliente, o con terceros, y realizar el respectivo informe sobre los hallazgos obtenidos.

El auditor únicamente se limita a informar sobre los hallazgos obtenidos, no expresa ningún grado de seguridad; por lo que son los usuarios del informe quienes evalúan los procedimientos aplicados y los hallazgos obtenidos por el auditor y realizan sus propias conclusiones. (14:219)

Este informe queda restringido a quienes han acordado los procedimientos a desarrollar, ya que terceros podrían interpretar incorrectamente los resultados.

### **3.5.2 Principios generales de un trabajo de procedimientos convenidos**

Los procedimientos de ética que rigen la responsabilidad profesional del auditor en este tipo de encargos, conforme al Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores son:

- a) Integridad: “este principio obliga al profesional a ser franco, honesto, justo y sincero. El profesional no se debe asociar a sabiendas con informes, declaraciones, comunicaciones u otra información cuando estime que la información puede contener afirmaciones falsas o que inducen a error, información proporcionada de manera irresponsable o que omiten información que puede inducir a algún error.” (11:11)
- b) Objetividad: este principio obliga al profesional a no comprometer su juicio profesional o empresarial a causa de prejuicios, conflicto de intereses o influencia indebida de terceros. El profesional no debe prestar un servicio profesional si una circunstancia afecta a su imparcialidad o influyen indebidamente en su juicio profesional con respecto a dicho servicio.
- c) Competencia y diligencia profesionales: “este principio obliga al profesional a mantener el conocimiento y la aptitud profesional para que el cliente reciba un servicio profesional competente. El profesional debe actuar con diligencia, de conformidad con las normas técnicas y profesionales aplicables al servicio que presta.” (11:13)
- d) Confidencialidad: “este principio obliga al profesional a no divulgar ni utilizar información confidencial obtenida como resultado de las relaciones profesionales y empresariales, salvo que tenga

autorización o exista un derecho o deber legal o profesional para su revelación. De igual forma, el profesional debe tomar las medidas razonables para asegurar que el personal bajo su control y de las personas de las que obtiene asesoramiento y apoyo respetan este principio.” (11:14)

- e) Comportamiento profesional: este principio obliga al profesional a cumplir las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y evitar cualquier actuación que pueda desacreditar a la profesión.
- f) Normas técnicas: una norma técnica es un documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios. En el caso de los trabajos por procedimientos convenidos según especifica el IAASB se debe aplicar las Normas Internacionales de Servicios Relacionados (NISR).

La independencia del auditor no es un requerimiento necesario en los encargos de procedimientos acordados, sin embargo, cuando el auditor no sea independiente, se debe incluir una declaración al respecto en el informe de hallazgos obtenidos. (14:220)

### **3.5.3 Definición de los términos del trabajo**

El auditor debe asegurarse que el cliente u otros terceros que vayan a recibir copia del informe sobre hallazgos obtenidos, tengan un claro conocimiento de los procedimientos acordados y de las condiciones del encargo, entre ellas:

- a) “La naturaleza del encargo, incluido el hecho de que no se expresará ningún grado de seguridad, ya que los procedimientos a aplicar no constituyen ni una auditoría, ni una revisión.

- b) La finalidad del encargo
- c) Identificación de la información financiera sobre la que se aplicarán los procedimientos acordados
- d) La naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos a aplicar por parte del auditor
- e) La forma y contenido del informe sobre hallazgos obtenidos
- f) Las limitaciones en cuanto a la distribución del informe de hallazgos obtenidos.” (14:220)

Es conveniente que el auditor envíe una carta de encargo en la que documente los aspectos clave del nombramiento; en esta carta se debe confirmar la aceptación del nombramiento por parte del auditor y ayuda a evitar malentendidos en relación a cuestiones tales como los objetivos y alcance del encargo, la extensión de la responsabilidad del auditor y el formato de informe a emitir.

Además, en la carta encargo se deben incluir una lista de los procedimientos a aplicar, según lo acordado entre las partes y una declaración de que la distribución del informe de hallazgos obtenidos será utilizada únicamente por las partes que acordaron el encargo.

#### **3.5.4 Planificación**

El auditor es responsable de planificar adecuadamente el encargo para el cual fueron solicitados sus servicios, algunas de las actividades principales al comienzo del encargo son:

- a) Evaluación del cumplimiento de los requerimientos de ética aplicables
- b) Establecimiento de un acuerdo de los términos del encargo

El auditor debe planificar su trabajo con el objeto de realizar el encargo de manera eficaz, para ello es necesario que el auditor evalúe cuestiones tales como:

- a) Una planificación adecuada
- b) Una adecuada asignación de personal al equipo del encargo
- c) La aplicación de escepticismo profesional
- d) La supervisión y revisión del trabajo de auditoría realizado

Estas cuestiones contribuyen a mejorar la eficacia de los procedimientos, ya que reduce la posibilidad de aplicar incorrectamente un procedimiento o malinterpretar sus resultados. (14:81)

El plan de auditoría incluye la naturaleza, el momento de realización y la extensión de los procedimientos de auditoría que van a ser aplicados por los miembros del equipo del encargo. (14:219)

### **3.5.5 Documentación**

El auditor deberá documentar los asuntos que son importantes para proporcionar evidencia para sustentar el informe de resultado de hallazgos, y la evidencia de que el trabajo fue llevado a cabo de acuerdo con la norma. (14:221)

### **3.5.6 Procedimientos y evidencia**

El auditor debe llevar a cabo los procedimientos convenidos y usar la evidencia obtenida como la base para el informe de resultados de los hallazgos.

“Los procedimientos aplicados en un trabajo para realizar procedimientos convenidos pueden incluir:

- a) Investigación y análisis

- b) Nuevos cálculos, comparación y otras tareas que permitan verificar la exactitud de las cifras
- c) Observación
- d) Inspección
- e) Obtención de confirmaciones de ser necesario” (14:221)

Todos los procedimientos aplicados y las pruebas realizadas deben quedar plasmados en los papeles de trabajo que el Contador Público y Auditor elaborará con todas las características y calidad que estos deben contener, con base a su experiencia y capacidad técnica.

Las características y calidades que deben presentar los papeles de trabajo del auditor son:

- a) Identificación de la empresa auditada
- b) Identificación del área auditada
- c) Fecha de los documentos, estados financieros e información
- d) Identificación de la persona que realiza la prueba
- e) Fecha en que se realiza la prueba
- f) Identificación de quien revisa y autoriza el papel de trabajo
- g) Identificación de la proveniencia de la información o documentación bajo revisión
- h) Conclusiones a las que se llegó luego de elaborada la prueba
- i) Archivar adecuadamente el papel de trabajo en un legajo de archivo corriente que permita encontrarlo adecuadamente
- j) El papel de trabajo debe contener las referencias necesarias, marcas de auditoría que se consideren pertinentes para su adecuada revisión y autorización, así como para su adecuada comprensión.

### **3.5.7 Informe**

“El informe sobre un encargo de procedimientos acordados debe describir el propósito y los procedimientos acordados con el detalle suficiente como para permitir al lector comprender la naturaleza y extensión del trabajo llevado a cabo. “(14:221)

“Los informes sobre hallazgos obtenidos deben contener:

- a) Un título
- b) Un destinatario
- c) La identificación de la información financiera o no financiera concreta sobre la que fueron aplicados los procedimientos convenidos
- d) Una declaración acerca de que los procedimientos aplicados son los acordados con el receptor del informe
- e) Una declaración de que el encargo se ha realizado de conformidad con la Norma Internacional de Servicios Relacionados 4400
- f) Cuando sea aplicable, una declaración de que el auditor no es independiente de la entidad
- g) Identificación del propósito para el que se aplican los procedimientos en cuestión
- h) Listado de los procedimientos aplicados
- i) Descripción de los hallazgos obtenidos, incluyendo los errores o las excepciones que hayan podido encontrarse
- j) Declaración de que los procedimientos aplicados no constituyen una auditoría, ni revisión, y que por lo tanto no se expresa ningún grado de seguridad
- k) Declaración de que, de haber llevado a cabo el auditor procedimientos adicionales, una auditoría o una revisión, podrían

haberse puesto de manifiesto otras cuestiones sobre las cuales se habría informado

- l) Declaración de que la distribución del informe queda limitada a aquellas partes con las que se han acordado los procedimientos a realizar
- m) Declaración, si es aplicable, de que el informe se refiere únicamente a los elementos, saldos, partidas o información financiera y no financiera especificados en el mismo y que no es extensible a los estados financieros de la entidad, considerados en su conjunto
- n) Fecha de informe
- o) Dirección del auditor
- p) Firma del auditor” (14:221)

### 3.5.8 Principales diferencias entre un Trabajo de Procedimientos Convenidos y una Auditoría de Estados Financieros

Dentro de las principales diferencias entre un trabajo de procedimientos convenidos y una auditoría de estados financieros se pueden mencionar las siguientes:

**Tabla 2**

#### Principales diferencias entre un Trabajo de Procedimientos Convenidos y una Auditoría de Estados Financieros

Descripción	Trabajo de procedimientos convenidos	Auditoría de Estados Financieros
Procedimientos	Los procedimientos que son aplicados en este tipo de trabajos son previamente acordados entre el cliente y el auditor.	El auditor determina que procedimientos aplicar para obtener evidencia de auditoría que sustente su opinión.
Opinión	No se obtienen aseguramiento alguno, ni se expresa una conclusión u opinión sobre la información.	Se emite una opinión sobre la seguridad razonable de la información financiera auditada.
Informe	Se detallan aquellos procedimientos previamente convenidos, y los resultados alcanzados con estos procedimientos	No se detallan los procedimientos ejecutados, únicamente la opinión resultado de la auditoría
Destinatarios	Está restringido a ser entregado a aquellas partes que han convenido en que los procedimientos se realicen.	Pueden ser solicitados por terceras partes, tales como bancos, autoridades fiscales, inversionistas, proveedores, entre otros.

Fuente: Elaboración Propia con base a la investigación

**CAPÍTULO IV**  
**TRABAJO DE PROCEDIMIENTOS PREVIAMENTE CONVENIDOS AL**  
**RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA PRODUCTORA**  
**DE ALIMENTOS PARA RESTAURANTES**  
**(CASO PRÁCTICO)**

**4.1 Antecedentes**

La empresa Alimentos Seguros, S. A. inició sus operaciones en 2008, con capital guatemalteco, fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala como Sociedad Anónima por un período indefinido. Es una mediana empresa que cuenta con cincuenta trabajadores. Se encuentra ubicada en la 6a. Avenida 3-39, Zona 1, Guatemala, Guatemala.

La empresa Alimentos Seguros, S. A. nace con el objetivo de brindar soluciones de productos alimenticios para restaurantes, pastelerías, heladerías, entre otros. Sus servicios se centran en la distribución de productos alimenticios para restaurantes, cafeterías, hoteles, pastelerías y en el desarrollo y producción de recetas exclusivas para los negocios. Ventas a mayoristas y minoristas a domicilio.

**Misión**

Producir, distribuir y comercializar dentro del departamento de Guatemala, productos alimenticios para el mercado de panadería, hotelería y restauración.

**Visión**

Consiste en brindar satisfacción a sus clientes para lograr el crecimiento continuo a través de la producción y distribución de productos alimenticios de calidad.

Dentro de sus valores como entidad se encuentran el servicio al cliente, trabajo en equipo, responsabilidad, eficiencia, proactividad y respeto.

Sus principales productos son:

- Rellenos dulces
- Toppings y jaleas
- Salsas y aderezos
- Comidas preparadas
- Postres y panadería
- Acompañamientos de desayuno
- Coberturas de chocolate
- Inclusiones para panadería.

#### **Personal Clave**

- Licda. Mariana Valle Cifuentes, Presidente de la Junta Directiva
- Licda. Ana Laura del Cid, Gerente General y Representante Legal
- Licda. Elizabeth Álvarez, Contadora General
- Lic. Carlos Cifuentes, Gerente Financiero
- María Mercedes Castillo, Jefe de Créditos y Cobros
- Santiago Barrera, Jefe de Tesorería

La Licenciada Mariana Valle, ha contactado a la firma Vásquez & Asociados, con la finalidad de llevar a cabo la evaluación del rubro de cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2017.

Considerando que el principal interés de la administración de la compañía no es que se le proporcione una opinión respecto a la razonabilidad de las cifras del rubro de cuentas por cobrar, sino que requiere se evalúe el funcionamiento del área de créditos y cobros y la recuperabilidad de la cartera de clientes se determinó realizar un trabajo de procedimiento previamente convenidos.

Fueron discutidos los términos, procedimientos de auditoría y el alcance del trabajo, entre la firma de auditoría Vásquez & Asociados y el cliente. Dicha discusión fue realizada en la visita preliminar, efectuada en las instalaciones del cliente.

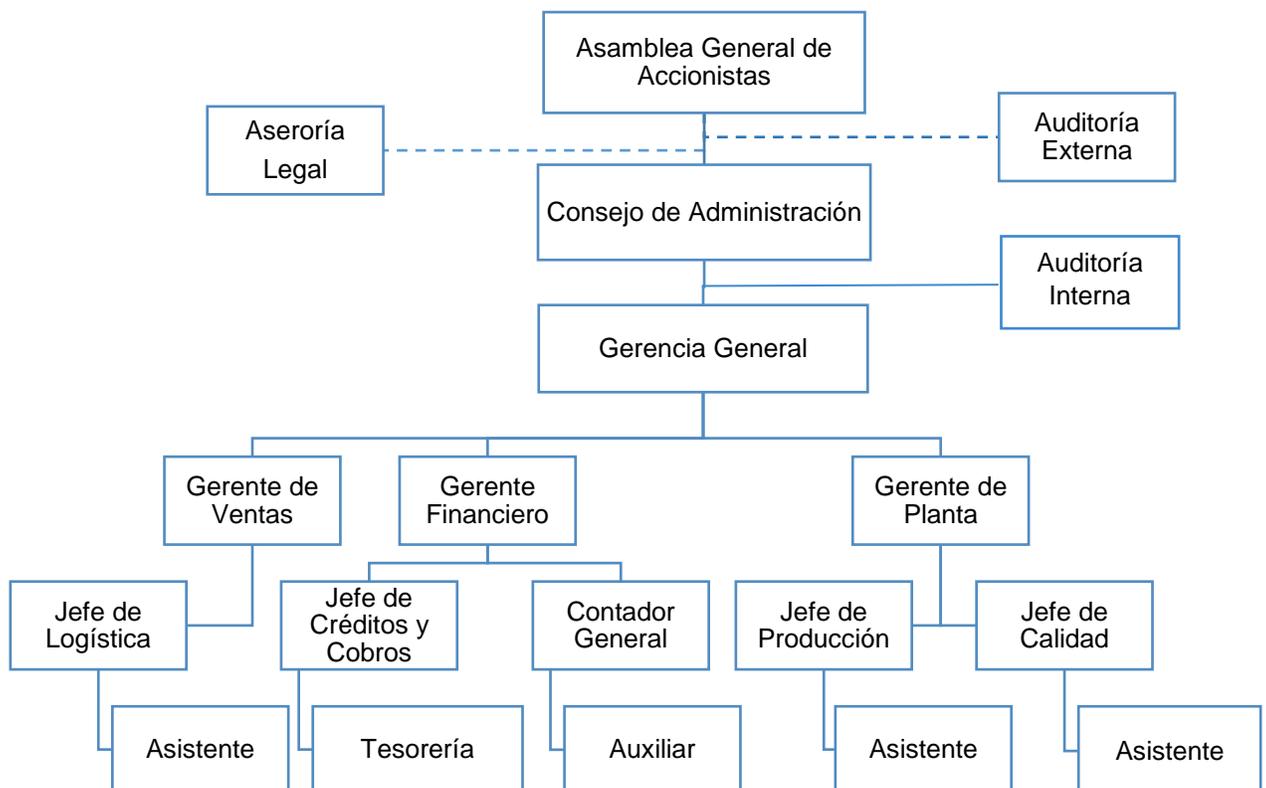
### Procedimientos Discutidos

Los procedimientos discutidos y convenidos entre los auditores externos y Alimentos Seguros, S. A. fueron los siguientes:

- Evaluar el funcionamiento del departamento de créditos y cobros y determinar la recuperabilidad de las cuentas por cobrar

### 4.2 Estructura Organizacional

**Figura 1**  
**Organigrama empresa Alimentos Seguros, S. A.**



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos por la entidad

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**

6a. Avenida 3-39, Zona 1  
Guatemala, Guatemala  
Tels. 2475-9020/ 2475-9150



---

**4.3 Carta solicitud del cliente**

Guatemala, 15 de enero de 2018

Señores:

Vásquez & Asociados

Contadores Públicos y Auditores

18 calle 24-69, Zona 10, Empresarial Zona Pradera

Torre I Nivel 19, Oficina 1901

Guatemala, Guatemala

Estimado Licenciado Vásquez

Por este medio reciba un cordial saludo. Hemos obtenido información acerca de la excelente reputación de su firma, por lo que nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar una propuesta técnica de servicios para el desarrollo de un trabajo de procedimientos convenidos al rubro de cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2017.

Somos una empresa productora de alimentos para restaurantes y el área antes mencionada es una de las más importantes dentro de nuestros activos, por lo que tenemos el deseo de realizar una evaluación de esta área de acuerdo a los procedimientos convenidos que a continuación adjuntamos.

Sin otro particular

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Valle'.

Licda. Mariana Valle

Presidente de la Junta Directiva

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**

6a. Avenida 3-39, Zona 1  
Guatemala, Guatemala  
Tels. 2475-9020/ 2475-9150



---

**Procedimientos convenidos**

El objetivo de fijar los procedimientos, es que se realice la evaluación del trabajo en el área de cuentas por cobrar de la empresa, de acuerdo a nuestras necesidades, y así se nos informe sobre los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación de los procedimientos convenidos. El informe es restringido a la junta directiva de la empresa.

Los procedimientos a aplicar en el área de cuentas por cobrar, y para lo cual solicitamos una propuesta de servicios profesionales son los siguientes:

- Evaluar el funcionamiento del departamento de créditos y cobros
- Determinar la recuperabilidad de las cuentas por cobrar

Sin otro particular,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Valle'.

Licda. Mariana Valle

Presidente de la Junta Directiva

#### 4.4 Propuesta de servicios profesionales

Guatemala, 20 de enero de 2018

Licda. Mariana Valle  
Presidenta de la Junta Directiva  
**Alimentos Seguros, S. A.**  
6a. Avenida 3-39, Zona 1  
Ciudad

Estimada Licenciada Valle:

De acuerdo a nuestra conversación sostenida en días anteriores, y en atención a la solicitud recibida, por este medio estamos agradeciéndole la oportunidad que nos brinda de presentarle nuestra Propuesta de Servicios Profesionales para llevar a cabo una evaluación mediante un trabajo con procedimientos previamente convenidos y emitir un informe de hallazgos sobre el área de cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2017, esto según los procedimientos acordados en la visita preliminar y de acuerdo a su solicitud.

La propuesta adjunta se realizó con base a la experiencia que la firma tiene sobre trabajos de esta naturaleza, lo que nos proporciona la facultad de prestarle un servicio y asesoría profesional de acuerdo a sus necesidades.

Nos despedimos muy cordialmente y quedamos a su disposición para cualquier ampliación o aclaración al respecto.

Atentamente,



Lic. Marcos Daniel Vásquez  
Colegiado No. 12292  
Socio Director

Adjto. Propuesta de Servicios  
c.c. File

## **PROPUESTA DE SERVICIOS DE UN TRABAJO DE PROCEDIMIENTOS PREVIAMENTE CONVENIDOS PARA EL AÑO 2017**

---

### **I. ENFOQUE DEL TRABAJO**

De acuerdo a la naturaleza del trabajo de procedimientos previamente convenidos, el enfoque de la Firma obliga a asistir a los clientes únicamente con la realización de procedimientos convenidos entre Alimentos Seguros, S.A., y la Firma.

### **II. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL TRABAJO**

Como auditores externos de **Alimentos Seguros, S. A.** se llevará a cabo la evaluación del área de cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2017. El trabajo consiste en evaluar a través de pruebas, aspectos de información financiera y de los controles internos efectuados por el personal administrativo y contable; para tal efecto, se realizarán los siguientes procedimientos:

- a) Evaluar el funcionamiento del departamento de créditos y cobros
- b) Determinar la recuperabilidad de las cuentas por cobrar

### **III. RESPONSABILIDAD DE NUESTRO TRABAJO**

Nuestra responsabilidad es la realización del trabajo de procedimientos previamente convenidos con ustedes en el área de cuentas por cobrar. Dicho trabajo será efectuado de acuerdo con Normas Internacionales de Servicios Relacionados, específicamente la 4400 que trata directamente este tipo de trabajos. El objetivo de este trabajo es informar sobre los hallazgos obtenidos, y no la de expresar ningún grado de seguridad por medio de una opinión.

#### **IV. INFORME DE RESULTADOS**

Como resultado del trabajo realizado en el área de cuentas por cobrar, con base en procedimientos convenidos, se presentará el siguiente informe:

Informe sobre los resultados obtenidos de la aplicación de los procedimientos previamente convenidos, siempre y cuando no haya una limitación en la ejecución de las pruebas, una descripción de todos los asuntos detectados en el transcurso del trabajo.

Dicho informe, será clasificado como confidencial y de uso restringido para ustedes, será emitido al concluir el trabajo y cuando todos los procedimientos hayan sido ejecutados.

Una vez entregado el informe final se estará en la mejor disposición de ampliar su contenido toda vez que no implique la aplicación de procedimientos que requieran de un tiempo prolongado del personal.

#### **V. HONORARIOS**

Nuestros honorarios se basan en el tiempo requerido por el personal asignado para el cumplimiento del encargo. Para efectuar este trabajo especial, tendremos a cuatro personas por cuatro semanas, el cual requiere además de la supervisión respectiva, tiempo para preparar la evidencia documentada y los reportes requeridos por ustedes. En adición a lo anterior nuestros honorarios los determinamos de acuerdo a varios factores, tales como:

- a) La capacidad profesional del personal que atiende esta asignación,
- b) El tiempo que requiere efectuar los procedimientos,
- c) El tiempo del socio en la revisión, supervisión y reuniones a efectuarse,
- d) La tasa por hora acorde al nivel del personal, en forma proporcional.

De conformidad con lo anterior, y con el mayor interés en servirles, hemos considerado mantener nuestros honorarios en el nivel más razonable. Es importante destacar que es de nuestro interés establecer una relación con su organización a largo plazo.

Para las tareas detalladas en la presente propuesta y en base al nivel actual de las operaciones de la compañía, hemos estimado que nuestros honorarios serán de cuarenta mil quetzales trescientos veinte exactos (Q.40,320.00) con el IVA incluido, los cuales deberán ser cancelados contra la presentación de nuestras facturas de la siguiente manera:

- 30% al ser aceptada la presente propuesta
- 20% la segunda semana de trabajo
- 50% al momento de entregar el Informe de Hallazgos de manera definitiva

Si los servicios descritos merecen su aprobación, agradecemos se sirvan firmar en la parte de abajo y devolver la copia adjunta de esta propuesta en señal de su aceptación. Enviar esta página al correo electrónico [mdvasquez@vasociados.com](mailto:mdvasquez@vasociados.com).

Propuesta aprobada por:



Licda. Mariana Valle

Presidente de la Junta Directiva

Alimentos Seguros, S. A.

Fecha: 22 de enero de 2018

**ALIMENTOS SEGUROS S. A.**

6a. Avenida 3-39, Zona 1  
Guatemala, Guatemala  
Tels. 2475-9020/ 2475-9150



---

**4.5 Carta de aceptación**

Guatemala, 22 de enero de 2018

Señores:  
Vásquez & Asociados  
Contadores Públicos y Auditores  
Guatemala, Guatemala

Estimado Lic. Vásquez:

Le saludamos cordialmente por parte de Alimentos Seguros, S. A. deseándoles que sus actividades se realicen con éxito.

Según la información presentada por su firma con fecha 20 de enero de 2018, evaluamos las condiciones de las bases descritas en su propuesta de servicios profesionales, en lo referente al trabajo de procedimientos convenidos para el área de cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2017, por lo que no tenemos ningún inconveniente con los mismos y por este medio indicamos la aceptación del trabajo que nos ofrecen, así como del modelo del informe que nos emitirán al finalizar dicho trabajo. En lo que respecta a los honorarios estamos conformes con el pago fraccionado según lo descrito en la propuesta de servicios profesionales.

Nos despedimos de ustedes con un cordial saludo y esperando establecer una buena relación.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Valle'.

Licda. Mariana Valle

Presidente de la Junta Directiva

#### **4.6 Carta compromiso de auditoría**

Guatemala, 22 de enero de 2018

Señores

Miembros de la Junta Directiva

Alimentos Seguros, S. A.

Guatemala, Guatemala

Estimados señores

La presente carta es para confirmar nuestro entendimiento de los términos y objetivos de nuestro trabajo, la naturaleza y limitación de los servicios que se proporcionarán.

Nuestro trabajo será conducido de acuerdo con la Norma Internacional de Servicios Relacionados aplicable a trabajos de procedimientos convenidos y así lo indicaremos en nuestro informe.

Hemos convenido en realizar un trabajo de procedimientos convenidos e informarles los resultados de hallazgos, obtenidos como consecuencia de nuestro trabajo:

- a) Evaluación del funcionamiento del departamento de créditos y cobros
- b) Determinar la recuperabilidad de las cuentas por cobrar

Nuestro informe no debe ser utilizado para algún otro propósito y es sólo para su información.

Los procedimientos que aplicaremos no constituyen una auditoría ni una revisión de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría o Normas Internacionales de Revisión y, por consiguiente, no se expresará seguridad alguna por medio de una opinión.

Contamos con la cooperación de su personal y confiamos en que se pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información solicitada en relación con nuestro trabajo.

Nuestros honorarios, que serán facturados conforme el progreso de nuestro trabajo, se basan en el tiempo requerido por las personas asignadas al trabajo, más gastos directos. Las tarifas por hora individuales varían de acuerdo con el grado de responsabilidad del personal involucrado, experiencia y habilidades requeridas.

Favor de confirmar y regresar la copia anexa a esta carta para confirmar su conformidad con el entendimiento de los términos del trabajo.

Aceptado y conforme con el contenido:

En representación de Alimentos Seguros, S. A.

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

Licda. Mariana Valle

Presidente de la Junta Directiva

Guatemala 22 de enero de 2018.

#### **4.7 Requerimiento de información**

El requerimiento de información realizado a la administración de la compañía incluye los estados financieros a la fecha de revisión y la información y documentación relacionada al área de clientes:

- a) Estados financieros: Estado de Resultados del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017 y 2016, y Estado de Situación General al 31 de diciembre de 2017 comparativo al 31 de diciembre de 2016.
- b) Estado de Flujo de Efectivo al 31 de diciembre 2016 y 2017
- c) Balance de saldos mensuales de enero a diciembre 2017
- d) Integración de la cuenta de clientes al 31 de diciembre de 2017 que contenga los campos de número de factura, cliente, monto y fecha de emisión de factura y vencimiento.
- e) Antigüedad de saldos de clientes al 31 de diciembre del 2017, según días de créditos concedidos.
- f) Integración de ventas anuales
- g) Políticas de crédito y cobros
- h) Expedientes de toda la cartera de clientes

Cabe destacar que es responsabilidad de la administración de la empresa la preparación de la información y principalmente de los estados financieros, la cual afirma que son elaborados con base a las Norma Internacional de Información Financiera para las pequeñas y medianas entidades.

## 4.8 Papeles de trabajo



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**  
 AL 31 de diciembre de 2017

Ref. PT	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
<b>CM</b>	Cédulas de marcas	75
<b>BG-1</b>	Estado de situación financiera	76
<b>ER-1</b>	Estado de resultados	77
<b>EF-1</b>	Estado de flujos de efectivo	78
<b>OR-1</b>	Organigrama departamento de créditos y cobros	79
<b>PC-1</b>	Políticas de crédito y cobro	80-84
<b>C-1</b>	Planificación	85-87
<b>C-2</b>	Programa de trabajo	88-89
<b>C-3</b>	Analítica de cuentas por cobrar	90
<b>C-4</b>	Evaluación de políticas de crédito	91
<b>C-4-1</b>	Verificación de documentos de cobro	92
<b>C-4-2</b>	Verificación de expedientes	93
<b>C-5</b>	Antigüedad de saldos	94
<b>C-6</b>	Gestión de cobros	95
<b>C-6-1</b>	Control de confirmación de saldos	96-97
<b>C-6-2</b>	Analítica de cuentas morosas	98
<b>C-6-3</b>	Evaluación de política de cobro	99-103
<b>C-7</b>	Revisión de recibos de caja	104
<b>C-8</b>	Análisis de indicadores y razones financieras	105-109
<b>C-9</b>	Matriz de procedimientos y resultados	110-114
	Informe sobre hallazgos obtenidos	115-123

Hecho por: \_\_\_\_\_

  
 Raquel Santillana C.

Revisado por: \_\_\_\_\_

  
 Gabriel Vásquez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**CÉDULA DE MARCAS**  
AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>CM</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018

DESCRIPCIÓN	MARCA
Cotejado contra el diario mayor general	☑
Sumado Verticalmente	^
Sumado horizontalmente	>
Pasa al papel de trabajo	↻
Viene del papel de trabajo	↺
Valor cotejado contra documentación	✓
Cliente declarado en quiebra	ⓘ
No Aplica	N/A
Copia proporcionada por el cliente	CPC
Cliente circularizado	⇔
Revisado	↻
Cliente desaparecido	✈
Cumple atributo y/o política	😊
No cumple con atributo y/o política	☒
Verificado contra boleta de depósito	☒
Cliente con convenio de pago	&
Datos obtenidos de la cartera de clientes al 31/12/2017	⊖
Fechas verificadas	↻
Documentos observados y devueltos íntegramente	↺
Documentos físicamente verificados	⚙

Hecho por: \_\_\_\_\_

*Raquel Santillana C.*  
Raquel Santillana C.

Revisado por: \_\_\_\_\_

*Gabriel Vásquez*  
Gabriel Vásquez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
AL 31 de diciembre de 2017  
(Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>BG-1</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

**CPC**

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<b>ACTIVO</b>		
<b>NO CORRIENTE</b>		
Propiedades Planta y Equipo	5,203,846.48	1,335,298.85
Depreciación acumulada	<u>(767,286.58)</u>	<u>(578,901.80)</u>
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>4,436,559.90</b>	<b>756,397.05</b>
<b>CORRIENTE</b>		
Caja y Bancos	156,531.97	409,455.65
Cuentas por Cobrar	895,879.10	822,984.68
Estimación cuentas incobrables	<u>(26,876.37)</u>	<u>(24,689.54)</u>
Impuestos por Cobrar	235,610.06	167,953.93
Inventario	<u>403,978.95</u>	<u>584,731.70</u>
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>1,665,123.71</b>	<b>1,960,436.42</b>
<b>SUMA DE ACTIVO</b>	<b><u>6,101,683.61</u></b>	<b><u>2,716,833.47</u></b>
<b>PASIVO</b>		
<b>CORRIENTE</b>		
Cuentas por Pagar	1,257,154.22	1,282,438.53
<b>NO CORRIENTE</b>		
Prestamos bancarios	<u>3,402,938.17</u>	<u>376,332.34</u>
<b>Total Pasivo</b>	<b>4,660,092.39</b>	<b>1,658,770.87</b>
<b>PATRIMONIO NETO Y CAPITAL</b>		
Capital autorizado	500,000.00	500,000.00
Reserva Legal	72,731.22	53,554.79
Ganancia Acumulada	504,507.81	219,502.08
Ganancia del Periodo	<u>364,352.19</u>	<u>285,005.73</u>
<b>Total Capital</b>	<b>1,441,591.22</b>	<b>1,058,062.60</b>
<b>SUMA DE PASIVO Y CAPITAL</b>	<b><u>6,101,683.61</u></b>	<b><u>2,716,833.47</u></b>

El infrascrito Perito Contador con registro ante la SAT No. 7290.

**CERTIFICA QUE:** he revisado las operaciones de la empresa Alimentos Seguros, S. A. Y en mi opinión el presente estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017 muestra razonablemente su situación financiera al 31 de diciembre de 2017



**Ana Laura del Cid**  
Representante Legal



**Elizabeth Álvarez**  
Contador General

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>ER-1</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

**CPC**

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<b>INGRESOS</b>		
Ingresos por Ventas	6,827,854.35	6,316,546.26
(-) Devoluciones y Rebajas sobre Ventas	(10,331.30)	(1,824.70)
<b>OTROS INGRESOS</b>		
Otros Ingresos	25,695.16	10,797.44
Total Ingresos	6,843,218.21	6,325,519.00
<b>COSTO DE VENTAS</b>		
(-) Costo de Ventas	4,941,362.34	4,919,544.84
Utilidad Bruta	1,901,855.87	1,405,974.16
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		
<b>Gastos de Ventas</b>		
Sueldos	287,225.65	253,695.92
Servicios Basicos	134,418.43	111,000.51
Mantenimiento Y Depreciaciones	41,325.57	55,781.73
Combustibles Y Lubricantes	45,109.69	59,589.94
Total Gastos De Ventas	508,079.34	480,068.10
<b>Gastos de Administración</b>		
Sueldos	459,987.79	338,803.87
Servicios Basicos	52,109.12	33,490.71
Mantenimiento Y Depreciaciones	109,214.80	49,013.52
Cuentas incobrables	6,066.26	77.17
Otros Gastos De Administración	87,759.78	76,428.10
Gastos Financieros	166,327.36	11,417.65
Total Gastos De Administración	881,465.11	509,231.02
Total Gastos	1,389,544.45	989,299.12
Utilidad Antes De Impuesto	<b>512,311.42</b>	<b>416,675.04</b>
(-) Impuesto Sobre La Renta	128,782.80	116,669.01
Utilidad Despues De Impuesto	383,528.62	300,006.03
(-) Reserva Legal	19,176.43	15,000.30
Resultado Del Período	<b>364,352.19</b>	<b>285,005.73</b>

El infrascrito Perito Contador con registro ante la SAT No. 7290. **CERTIFICA QUE:** he revisado las operaciones de la empresa Alimentos Seguros, S. A. Y en mi opinión la ganancia neta descrita en el presente estado financiero por el año terminado al 31 de diciembre de 2017 muestra razonablemente su situación financiera a la fecha indicada.



**Ana Laura del Cid**  
Representante Legal



**Elizabeth Álvarez**  
Contador General

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**  
AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>EFE-1</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE 2017**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

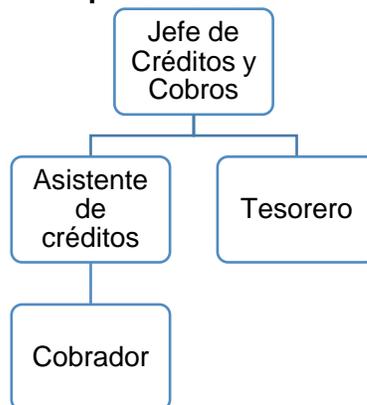
**CPC**

	2017	2016
<b>I Flujos de efectivo por actividades de operación</b>		
Ganancia del ejercicio	258,413.09	232,607.25
(-) Estimación para cuentas incobrables recuperada	(7,329.74)	(3,855.09)
(+) Depreciación acumulada cargada a gastos	295,289.38	101,988.58
Sub-total	546,372.73	330,740.74
(Aumento) Disminución de Cuentas por cobrar	221,024.65	128,502.89
(Aumento) Disminución de Inventarios	46,552.70	140,866.70
(Aumento) Disminución de Otras cuentas por cobrar	60,535.94	(249,475.56)
Aumento (Disminucion) Proveedores	(345,675.95)	59,220.66
Aumento (Disminucion) Acreedores	32,394.74	(27,388.17)
Aumento (Disminucion) Impuestos por pagar por pagar	9,129.52	(39,133.26)
<b>Flujos netos de efectivo por actividades de operación</b>	<b>570,334.33</b>	<b>343,334.00</b>
<b>II Flujos de efectivo por actividades de inversión</b>		
Propiedades, Planta y Equipo	(145,686.23)	(1,903,666.02)
Inversiones	-	(985,862.94)
<b>Flujos netos de efectivo por actividades de inversión</b>	<b>(145,686.23)</b>	<b>(2,889,528.96)</b>
<b>III Flujos de efectivo por actividades de Financiamiento</b>		
Préstamo por pagar a L. P.	(277,418.45)	2,641,556.38
<b>Flujos netos de efectivo por actividades de financiamiento</b>	<b>(277,418.45)</b>	<b>2,641,556.38</b>
<b>IV Flujos netos de efectivo del período</b>	<b>147,229.65</b>	<b>95,361.42</b>
(+) Saldo inicial de Caja, Bancos y Equivalentes de efectivo	156,531.97	409,455.65
Saldo final de Caja, Bancos y Equivalentes de efectivo	303,761.62	504,817.07

<b>PT</b>	<b>OR-1</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018

A continuación, se muestra la estructura organizacional del departamento de créditos y cobros y las funciones principales del personal:

**Figura 2**  
**Organigrama del departamento de créditos y cobros**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por la entidad.

**Jefe de créditos y cobros:** es el responsable de realizar el análisis del cliente para el otorgamiento de crédito y supervisa el proceso administrativo para la gestión de cobros, le reporta directamente al gerente financiero para autorizaciones.

**Asistente de créditos:** se encarga de toda la documentación de crédito relacionada con el cliente, expedientes, envío de recordatorio de pagos, estados de cuenta, trámite de contraseñas para cobro, y coordina el envío del cobrador.

**Cobrador:** es el encargado de visitar a los clientes para solicitar el pago de acuerdo al listado de cobros que le proporciona el asistente de créditos.

**Tesorero:** recibe del asistente de créditos los depósitos de los cobros efectuados, se encarga de registrarlos en el sistema, de los cheques rechazados y las conciliaciones bancarias.



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRO**  
 AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>PC-1-1/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018

Extracto del manual de políticas de Alimentos Seguros, S. A., relacionadas con el área de cuentas por cobrar:



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA**  
**EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

15/60

**CPC**

**POLÍTICAS DE CRÉDITO**

**MISIÓN**

El Departamento de Crédito es responsable de mantener una alta calidad en sus cuentas por cobrar. Será política de la empresa proporcionar crédito a todos los posibles solicitantes, siempre y cuando cumplan los requisitos. El Departamento de Crédito descartará a los clientes que resultaran en una morosidad obvia. Se proporcionarán mecanismos flexibles para proteger las cuentas por cobrar sin poner en peligro la relación con ventas.

**OBJETIVOS**

Esta política tiene por objeto establecer los pasos a seguir para analizar, otorgar, negociar y ampliar crédito a clientes, así como disminuirlo o revocarlo en caso de ser necesario.

**RECONOCIMIENTO DE CUENTA POR COBRAR**

Las cuentas por cobrar son registradas a su valor real de acuerdo a la venta efectuada e imputable en la facturación. Las facturas se emitirán físicas (en papel); cualquier discrepancia que exista luego de facturado será compensada vía nota de crédito o de débito según autorización correspondiente.

Se debe tener un adecuado manejo de los documentos, utilizando facturas, recibos de caja, notas de crédito y débito debidamente pre-numerados.

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRO**  
 AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>PC-1-2/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA**  
**EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS**

16/60

CPC

**CRITERIOS DE APROBACIÓN Y APERTURA DE LÍNEAS DE CRÉDITO**

Para la concesión del crédito se debe tomar en cuenta los siguientes criterios:

- a) Para ser candidato a crédito, el cliente ha debido llevar a cabo por lo menos tres transacciones al contado durante dos meses consecutivos y en un monto por arriba de los Q.3,000.00
- b) El departamento de créditos recibirá del departamento de ventas el formulario de solicitud de crédito debidamente llenada y firmada por el cliente.
- c) La información que el cliente proporcione en la solicitud de crédito debe ser veraz y estar sujeta a verificación por parte del jefe de créditos, cualquier inconsistencia que se detecte o requisito no cumplido será causante de la denegación del crédito.
- d) El departamento de créditos deberá tener un expediente de cada cliente de la cartera, si el crédito autorizado es mayor de Q.30,000.00, deberá existir un contrato suscrito entre el cliente y la empresa.

**Requisitos mínimos para autorización de créditos**

**Persona Jurídica**

1. Solicitud de crédito completa, con referencias bancarias y comerciales
2. Patente de Comercio y de Sociedad
3. Nombramiento del Representante Legal (actualizado)
4. Copia del DPI del Representante Legal
5. Fotocopia de estados de cuenta bancarios de los últimos tres meses
6. Fotocopia de recibo de agua y/o energía eléctrica
7. Registro Tributario Unificado (RTU)

**Persona Individual**

1. Solicitud de crédito completa, con referencias bancarias y comerciales
2. Copia del DPI
3. Estado Patrimonial
4. Fotocopia de estados de cuenta bancarios de los últimos tres meses
5. Fotocopia de recibo de agua y/o energía eléctrica

Toda la documentación deberá ser actualizada anualmente o al vencimiento del documento.

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRO**  
 AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>PC-1-3/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA**  
**EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS**

17/60

**Autorizaciones**

- Los créditos menores a Q.5,000.00 son autorizados únicamente por el jefe de créditos
- Los créditos mayores de Q.5,000.00 y menores de Q.25,000.00, deben ser autorizados por el jefe de créditos y el gerente financiero
- Los créditos mayores de Q.25,000.00 deben ser autorizados además por el gerente general.

**Plazos de crédito**

Los plazos de crédito se asignan con base a la siguiente tabla y la autorización se hace con base al monto como indica el inciso anterior:

<b>Monto de Compra</b>	<b>Plazo de crédito autorizado</b>
Hasta Q.3,000.00	Contado
De Q.3,000.00 a Q.300,000.00	30 días
De Q.300,001.00 en adelante	60 días

El área de créditos podrá disminuir o cancelar los días originalmente permitidos si el cliente se retrasa continuamente en sus pagos.

No se podrá facturar al cliente bajo ninguna circunstancia cuando:

- Tenga facturas vencidas a más de 30 días
- Este por encima de la línea de crédito en más de un 25%

Se suspenderá la línea de crédito a los clientes que se encuentren en las siguientes situaciones:

- Cheques rechazados constantes
- Cuando su promedio mensual sobrepase por 15 días del vencimiento se sus facturas

**CPC**



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRO**  
 AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>PC-1-4/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA**  
**EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS**

18/60

**NORMATIVA DE GESTIÓN DE COBRO**

**CPC**

La gestión de cobro se debe hacer de la siguiente manera:

**1-30 días - Cartera al día**

1. Envío semanal de estados de cuenta a los clientes que su saldo estén por vencer
2. Si el cobro es positivo se emite recibo de caja correspondiente y se rebaja del saldo del cliente.
3. El cobro debe ser depositado el mismo día o a más tardar el siguiente día hábil después de efectuado el cobro.
4. El depósito o comprobante de transferencia debe ser trasladado al área de tesorería
5. Si el cobro es negativo, debe ser informado al jefe de créditos, para solicitar el cobro administrativo, entregando evidencia de su gestión.

**31-60 días – Etapa administrativa 1**

1. El jefe de créditos recibe evidencia del cobro la cual procede a archivar.
2. Procede a informar de forma escrita al gerente financiero para iniciar el cobro administrativo
3. Se envía el estado de cuenta al cliente recordándole las facturas vencidas a través de email o mensajería
4. Continúa con intentar un acuerdo de pago con el cliente y evalúa su disposición para pagar
5. Se llama al cliente y se busca establecer si el problema es voluntad o capacidad de pago
6. Si se detecta que el problema es por capacidad de pago, se acuerda suscribir un compromiso de pago formal

**61-90 días – Etapa administrativa 2**

1. Después de transcurridos los 60 días, y no haber obtenido respuesta o comunicación con el cliente se elabora la carta de cobro No. 1 y se envía a través de email o mensajería
2. Si no se recibe respuesta alguna, se elabora carta de cobro No. 2, 15 días después de la primera carta



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRO**  
 AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>PC-1-5/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA**  
**EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS**

19/60

CPC

3. Si es voluntad de pago, inmediatamente se hace una visita al deudor en su negocio o en su casa, la visita la deberá realizar el gerente financiero junto con el vendedor (a) asignado.
4. Se elabora un informe de cobranzas para documentar el expediente

**91-120 días – Etapa Administrativa 3**  
 Debería de tener un acuerdo de pago, de lo contrario:

1. Se realiza otra visita al cliente
2. De no lograr el compromiso de pago se establece un ultimátum de pago con la tercera carta de cobro señalando la fecha máxima de pago.
3. Si no se localiza al cliente se deja copia del ultimátum de pago al contacto de referencia, familiar o representante legal
4. Se elabora un informe de cobranzas para documentar el expediente

**Más de 120 días – Etapa Pre-Jurídica**

1. Se revisa que el expediente esté completo con los documentos necesarios
2. Se realiza un informe de la actividad de cobro y la adjunta al expediente
3. Se prepara el expediente para cobro pre jurídico.
4. Se comunica y designa al ejecutor externo para realizar el cobro
5. Se envía el expediente al abogado o agencia de cobranzas
6. Se da seguimiento al proceso pre judicial
7. Si no se logra recuperación de la deuda, se prepara informe completo para pasar el caso a cobro jurídico

**Más de 180 días – Etapa Jurídica**

1. El gerente general recibe expediente de cobro administrativo y pre judicial y autoriza o rechaza la etapa de cobro jurídico
2. Se designa y traslada el expediente completo al abogado
3. Se da seguimiento al proceso judicial

**Cuentas incobrables y provisión**  
 La provisión para cuentas incobrables será del 3% sobre el saldo de cuentas por cobrar. Para declarar como incobrable una cuenta de dudosa recuperación, se realiza un informe de la gestión de cobro administrativo y legal y se solicita autorización a la gerencia financiera y gerencia general. Luego de autorizado se traslada al área contable para que se efectúe el respectivo registro.





**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-1 1/3</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018

**I. FECHAS CLAVES DEL TRABAJO**

Fecha inicio del trabajo especial      01 de febrero de 2018

Fecha de entrega del informe            15 de marzo de 2018

Tipo de informe a entregar                Informe sobre hallazgos obtenidos

Fecha de la integración de clientes      al 31 de diciembre de 2017

**II. OBJETIVOS DEL TRABAJO**

Realizar un trabajo profesional a través de procedimientos previamente convenidos con la empresa Alimentos Seguros, S. A. Según carta compromiso de fecha 22 de enero de 2018, e informarles los resultados de los hallazgos, al concluir nuestro trabajo.

**III. GENERALIDADES Y OPERACIONES**

La empresa Alimentos Seguros, S. A. inició sus operaciones en 2008, con capital guatemalteco, fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala como Sociedad Anónima por un período indefinido.

La empresa Alimentos Seguros, S. A. nace con el objetivo de brindar soluciones de productos alimenticios para restaurantes, pastelerías, heladerías, entre otros. Sus servicios se centran en la distribución de productos alimenticios y en el desarrollo y producción de recetas exclusivas



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**  
 AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>C-1 2/3</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018

para los negocios. Ventas a mayoristas y minoristas a domicilio.

**IV. PERSONAL CLAVE**

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA	Licda. Mariana Valle
GERENTE GENERAL	Licda. Ana Laura del Cid
CONTADOR GENERAL	Licda. Elizabeth Álvarez
JEFE DE CRÉDITOS	Licda. María Castillo

**V. HONORARIOS DE LOS SERVICIOS**

Los honorarios serán basados en el tiempo y categoría del personal asignado a cada trabajo, las horas presupuestadas son de 160 horas, las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

CANT.	CARGO	HORAS	COSTO X HORA	TOTAL
1	SOCIO DIRECTOR	10	600.00	6,000.00
1	GERENTE DE AUDITORÍA	30	350.00	10,500.00
1	SUPERVISOR DE AUDITORÍA	50	150.00	7,500.00
1	ASISTENTE	70	100.00	7,000.00
<b>Total</b>		160		31,000.00
			GASTOS ADMINISTRATIVOS	5,000.00
			IVA 12%	4,320.00
			<b>TOTAL A FACTURAR</b>	<b>40,320.00</b>

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**  
AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>C-1 3/3</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018

**VI. TRABAJO A REALIZAR**

**A. Alcance del examen**

Considerando que fuimos contratados para realizar un trabajo con procedimientos previamente convenidos con la empresa Alimentos Seguros, S. A. en el área de cuentas por cobrar, se efectuara el examen con base a la Norma Internacional de Servicios Relacionados 4400, encaminados a verificar el cumplimiento de los términos de referencia establecidos, con el objetivo de emitir un informe en el rubro de cuentas por cobrar, para lo cual se realizarán los siguientes procedimientos previamente convenidos:

- Evaluar el funcionamiento del departamento de créditos y cobros
- Analizar la recuperación de las cuentas por cobrar

**B. Preparación de cédulas y análisis**

Se elaborarán las cédulas necesarias para realizar los procedimientos convenidos al rubro de cuentas por cobrar.

**VII. INFORMES A EMITIR**

Se emitirá como resultado del trabajo un Informe de Hallazgos de los procedimientos aplicados.

Hecho por: \_\_\_\_\_

**Gerente a Cargo**  
**Raquel Santillana C.**

Revisado por: \_\_\_\_\_

**Vo. Bo. Socio Responsable**  
**Gabriel Vásquez**

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**PROGRAMA DE TRABAJO**  
AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>C-2 1/2</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018

**I. OBJETIVOS**

1. Evaluar el cumplimiento de las políticas de crédito y cobro
2. Establecer que se estén cumpliendo las condiciones de crédito y que han sido concedidas bajo la autorización respectiva
3. Determinar la existencia de los expedientes de los clientes
4. Establecer la correcta gestión de cobro basado en los días de crédito
5. Determinar la recuperabilidad de los saldos de la cartera de clientes
6. Analizar el comportamiento de las cuentas por cobrar

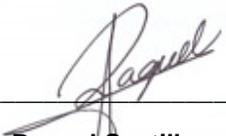
No.	II. PROCEDIMIENTOS PREVIAMENTE CONVENIDOS	AUDITOR	TIEMPO PLANIFICADO	TIEMPO REAL	REF.
1	Solicitar la integración de clientes y analizar los límites de créditos	RSC	3	3	<b>C-3</b>
2	Evaluar el grado de solidez del cumplimiento de las políticas de crédito	RSC	8	9	<b>C-4</b>
3	Verificar los documentos físicos que respalden el derecho de cobro de las cuentas por cobrar	RSC	8	10	<b>C-4-1</b>
4	Realizar la inspección física del expediente de los clientes y verificar que posea los documentos según política de crédito	RSC	5	4	<b>C-4-2</b>
5	Solicitar listado detallado de los saldos de cuentas por cobrar, con antigüedad por cliente	RSC	8	9	<b>C-5</b>

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**PROGRAMA DE TRABAJO**  
AL 31 de diciembre de 2017

PT	<b>C-2 2/2</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	02/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	04/02/2018

No.	II. PROCEDIMIENTOS PREVIAMENTE CONVENIDOS	AUDITOR	TIEMPO PLANIFICADO	TIEMPO REAL	REF.
6	Analizar la gestión de cobros, según la antigüedad de saldo del cliente	RSC	5	5	<b>C-6</b>
7	Realizar confirmación de saldos para clientes con saldos de 0-30 días en montos mayores a Q.25,000.00	RSC	8	9	<b>C-6-1</b>
8	Analizar las cuentas con saldo moroso según la etapa de gestión de cobro	RSC	5	5	<b>C-6-2</b>
9	Evaluar el cumplimiento de las políticas de cobro según la etapa de la gestión de cobro	RSC	5	4	<b>C-6-3</b>
10	Realizar prueba de ingresos por cobros que provengan de los clientes y verificar que estos sean depositados según política de la empresa. Tomar de base los ingresos del último día de los meses de marzo, mayo, agosto y diciembre de 2017.	RSC	6	5	<b>C-7</b>
11	Efectuar el análisis de las cuentas por cobrar a través de indicadores y razones financieras	RSC	9	5	<b>C-8</b>

Hecho por: \_\_\_\_\_

  
Raquel Santillana C.

Revisado por: \_\_\_\_\_

  
Gabriel Vásquez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ANALÍTICA DE CUENTAS POR COBRAR**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

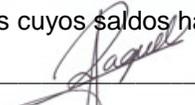
<b>PT</b>	<b>C-3</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	05/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	07/02/2018

CÓD.	DESCRIPCIÓN	SALDO SEGÚN CONTABILIDAD		%	LIMITE DE CRÉDITO AUTORIZADO	DIFERENCIA
A-1	Restaurante El Rancho	159,314.88	⊖	18%	150,000.00	⊖ 9,314.88
A-2	Restaurante La Italiana	135,970.01	⊖	15%	150,000.00	⊖
A-3	Pizzería Mario's Pizza	87,850.06	⊖	10%	80,000.00	⊖ 7,850.06
A-4	Restaurante El Dorado	85,822.00	⊖	10%	80,000.00	⊖ 5,822.00
A-5	Heladería Polo Norte	83,307.99	⊖	9%	80,000.00	⊖ 3,307.99
A-6	Tacos Cielito Lindo	60,857.67	⊖	7%	65,000.00	⊖
A-7	Restaurante El Habanero	48,973.19	⊖	5%	40,000.00	⊖ 8,973.19
A-8	Pan de la Abuela, S. A.	29,345.00	⊖	3%	30,000.00	⊖
A-9	Club Las Majadas	21,332.30	⊖	2%	25,000.00	⊖
A-10	Restaurante Buen Provecho	19,920.00	⊖	2%	25,000.00	⊖
A-11	Deli Donas, S. A.	19,777.50	⊖	2%	20,000.00	⊖
A-12	Panadería Peter Pan	17,499.07	⊖	2%	20,000.00	⊖
A-13	Pasterlería Dulce Tentación	16,307.14	⊖	2%	20,000.00	⊖
A-14	La Casa de las Donas	16,220.00	⊖	2%	15,000.00	⊖ 1,220.00
A-15	La Casita del Pan, S. A.	14,933.40	⊖	2%	15,000.00	⊖
A-16	Restaurante La Antigua	9,750.00	⊖	1%	10,000.00	⊖
A-17	Restaurante Los Antojitos	8,084.00	⊖	1%	10,000.00	⊖
A-18	Susy's Bakery, S. A.	7,304.00	⊖	1%	10,000.00	⊖
A-19	Banquetes Las Delicias	6,880.00	⊖	1%	10,000.00	⊖
A-20	Cafetería El Expreso	5,782.76	⊖	1%	6,000.00	⊖
A-21	El Baúl del Dulce, S. A.	5,100.00	⊖	1%	6,000.00	⊖
	Cientes menores (19)	35,548.13	⊖	4%		⊖
	Total Clientes	<b>895,879.10</b>	↔	<b>100%</b>		
(-)	Estimación para cuentas incobrables	(26,876.37)				
	Total Clientes Neto	<b>869,002.73</b>				<b>36,488.12</b>

**BG-1**

**Conclusión:** Se solicitó la integración de clientes, se determinó una alta concentración de la deuda ya que más del 50% del total de la cartera lo poseen únicamente cuatro clientes: Restaurante El Rancho (18%), Restaurante La Italiana (15%), Mario's Pizza (10%), Restaurante El Dorado (10%).

Se analizó los saldos de la cartera en base a los límites de crédito autorizados, se muestran aquellos clientes cuyos saldos han sobrepasado su límite de crédito.

Hecho por:   
 Raquel Santillana C.

Revisado por:   
 Gabriel Vásquez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**EVALUACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-4</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	05/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	07/02/2018

Se verificó la cartera de clientes y se analizaron los siguientes atributos de las políticas de crédito:

1. Existe expediente del cliente C-4-2
2. Existe un contrato suscrito entre el cliente y la empresa en créditos mayores a Q.30,000.00
3. Crédito autorizado por el jefe de créditos
4. Crédito autorizado por el gerente financiero en montos mayores a Q.5,000.00
5. Crédito autorizado por la gerencia general en montos mayores a Q.25,000.00
6. Existe un documento físico que respalda la deuda y sirve para su posterior cobro
7. Cumple con el plazo de crédito autorizado según el límite de crédito de 30 días

CÓD.	DESCRIPCIÓN	DÍAS DE CRÉDITO AUTORIZADO	CRÉDITO AUTORIZADO	SALDO	1	2	3	4	5	6	7	REF
A-1	Restaurante El Rancho	30	150,000.00	159,314.88	☑	☒	☑	☑	☑	☑	☑	
A-2	Restaurante La Italiana	30	150,000.00	135,970.01	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	
A-3	Pizzería Mario's Pizza	30	80,000.00	87,850.06	☑	☑	☑	☑	☑	☒	☑	<b>C-4-1</b>
A-4	Restaurante El Dorado	30	80,000.00	85,822.00	☑	☒	☑	☑	☒	☑	☑	
A-5	Heladería Polo Norte	30	80,000.00	83,307.99	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	
A-6	Tacos Cielito Lindo	30	65,000.00	60,857.67	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	
A-7	Restaurante El Habanero	30	40,000.00	48,973.19	☑	☑	☑	☑	☒	☑	☑	
A-8	Pan de la Abuela, S. A.	30	30,000.00	29,345.00	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	
A-9	Club Las Majadas	30	25,000.00	21,332.30	☑	N/A	☑	☑	☑	☑	☑	
A-10	Restaurante Buen Provecho	30	25,000.00	19,920.00	☑	N/A	☑	☒	☑	☑	☑	
A-11	Deli Donas, S. A.	30	20,000.00	19,777.50	☒	N/A	☑	☒	N/A	☑	☑	
A-12	Panadería Peter Pan	30	20,000.00	17,499.07	☒	N/A	☑	☑	N/A	☑	☑	
A-13	Pasterlería Dulce Tentación	30	20,000.00	16,307.14	☒	N/A	☑	☑	N/A	☑	☑	
A-14	La Casa de las Donas	30	15,000.00	16,220.00	☑	N/A	☑	☒	N/A	☑	☑	
A-15	La Casita del Pan, S. A.	30	15,000.00	14,933.40	☑	N/A	☑	☑	N/A	☑	☑	
A-16	Restaurante La Antigua	30	10,000.00	9,750.00	☑	N/A	☑	☒	N/A	☑	☑	
A-17	Restaurante Los Antojitos	30	10,000.00	8,084.00	☑	N/A	☑	☒	N/A	☑	☑	
A-18	Susy's Bakery, S. A.	30	10,000.00	7,304.00	☒	N/A	☑	☒	N/A	☑	☑	
A-19	Banquetes Las Delicias	30	10,000.00	6,880.00	☑	N/A	☑	☒	N/A	☑	☑	
A-20	Cafetería El Expreso	30	6,000.00	5,782.76	☒	N/A	☒	☒	N/A	☑	☑	
A-21	El Baúl del Dulce, S. A.	30	6,000.00	5,100.00	☑	N/A	☑	☒	N/A	☑	☑	

**Conclusión:** Se determinó que varias de las políticas de crédito son incumplidas; existen clientes sin expediente, sin contrato y sin las autorizaciones correspondientes del crédito.

Hecho por: \_\_\_\_\_

Raquel Santillana C.

Revisado por: \_\_\_\_\_

Gabriel Vásquez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE COBRO**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

PT	<b>C-4-1</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	05/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	07/02/2018

NO.	CLIENTE	FACTURA	FECHA DE FACTURA	FECHA DE VENCIMIENTO	MONTO	EXISTE CONTRASEÑA PARA COBRO	NÚMERO DE CONTRASEÑA	REF.
1	Pizzería Mario's Pizza	G-19871	2/12/2017	1/01/2018	5,478.00	✓	14853	
2	Pizzería Mario's Pizza	G-19888	3/12/2017	2/01/2018	3,486.00	✓	14870	
3	Pizzería Mario's Pizza	G-19955	8/12/2017	7/01/2018	6,142.00	✓	14887	
4	Pizzería Mario's Pizza	G-19977	9/12/2017	8/01/2018	6,308.00	✓	14904	
5	Pizzería Mario's Pizza	G-19993	10/12/2017	9/01/2018	4,316.00	✓	14921	
6	Pizzería Mario's Pizza	G-20027	11/12/2017	10/01/2018	6,474.00	✓	14938	
7	Pizzería Mario's Pizza	G-20051	14/12/2017	13/01/2018	7,138.00	✓	14955	
8	Pizzería Mario's Pizza	G-20080	16/12/2017	15/01/2018	4,316.00	✓	14972	
9	Pizzería Mario's Pizza	G-20107	18/12/2017	17/01/2018	5,146.00	✓	14989	
10	Pizzería Mario's Pizza	G-20127	19/12/2017	18/01/2018	11,288.00	✓	15006	
11	Pizzería Mario's Pizza	G-20166	22/12/2017	21/01/2018	5,976.00	✓	15023	
12	Pizzería Mario's Pizza	G-20192	23/12/2017	22/01/2018	7,478.06	✓	15040	
13	Pizzería Mario's Pizza	G-20232	29/12/2017	28/01/2018	7,000.00	✓	15057	
14	Pizzería Mario's Pizza	G-20250	30/12/2017	29/01/2018	3,320.00	✗		C-4
15	Pizzería Mario's Pizza	G-20260	30/12/2017	29/01/2018	3,984.00	✗		C-4
				<b>TOTAL</b>	<b>87,850.06</b>			

**C-3**

**Conclusión:** De acuerdo a la evaluación de las políticas, se verificaron físicamente los documentos que respaldan la deuda del cliente, y se estableció que no existían documentos de cobro de algunas facturas del cliente Pizzería Mario's Pizza, por un monto de Q.7,304.00. Se indago con el Jefe de Créditos e indicó que no fue realizado el proceso de solicitud de contraseña a tiempo, por lo que se emitió nota de crédito en el mes de enero y se reemplazaron las facturas por las No. G-22530 Y G-22531, de fecha 17/01/2018. **Ver P.T. C-4**

Hecho por:   
 Raquel Santillana C.

Revisado por:   
 Gabriel Vásquez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**VERIFICACIÓN DE EXPEDIENTES**  
AL 31 de diciembre de 2017  
(Cifras expresadas en quetzales)

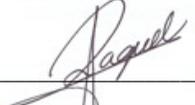
<b>PT</b>	<b>C-4-2</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	05/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	07/02/2018

Se revisó el expediente de cada cliente. De acuerdo al manual de políticas, los requisitos mínimos de documentación son los siguientes:

1. Solicitud de crédito completa, con referencias bancarias y comerciales
2. Se realizó la confirmación de referencias
3. Patente de Comercio y de Sociedad
4. Nombramiento del Representante Legal (actualizado)
5. Fotocopia de estados de cuenta bancarios de los últimos tres meses
6. Fotocopia de recibo de agua y/o energía eléctrica
7. Registro Tributario Unificado (RTU)
8. Documento donde se indica la autorización de crédito, las condiciones y los responsables de la autorización

CÓD.	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	OBSERVACIONES
A-1	Restaurante El Rancho	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-2	Restaurante La Italiana	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-3	Pizzería Mario's Pizza	<input checked="" type="checkbox"/>	Expediente incompleto							
A-4	Restaurante El Dorado	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-5	Heladería Polo Norte	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-6	Tacos Cielito Lindo	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-7	Restaurante El Habanero	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-8	Pan de la Abuela, S. A.	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-9	Club Las Majadas	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-10	Restaurante Buen Provecho	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-11	Deli Donas, S. A.	<input checked="" type="checkbox"/>	Crédito autorizado sin documentación							
A-12	Panadería Peter Pan	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-13	Pasterlería Dulce Tentación	<input checked="" type="checkbox"/>	Crédito autorizado sin documentación							
A-14	La Casa de las Donas	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-15	La Casita del Pan, S. A.	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-16	Restaurante La Antigua	<input checked="" type="checkbox"/>	Crédito autorizado sin documentación							
A-17	Restaurante Los Antojitos	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-18	Susy's Bakery, S. A.	<input checked="" type="checkbox"/>	Crédito autorizado sin documentación							
A-19	Banquetes Las Delicias	<input checked="" type="checkbox"/>								
A-20	Cafetería El Expreso	<input checked="" type="checkbox"/>	Autorizado verbalmente por gerente de ventas							
A-21	El Baúl del Dulce, S. A.	<input checked="" type="checkbox"/>								

**Conclusión:** Se determinó que varios clientes no tienen un expediente completo, y existen clientes a los que se autorizó crédito sin realizar solicitud, ni evaluar su información.

Hecho por:   
Raquel Santillana C.

Revisado por:   
Gabriel Vásquez

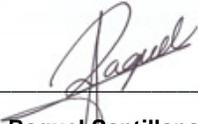
**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ANTIGÜEDAD DE SALDOS**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	06/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	09/02/2018

COD	CLIENTE	SALDO	0-30	31-60	61-90	91-120	121-180	+180	TOTAL
A-1	Restaurante El Rancho	159,314.88	159,314.88						159,314.88
A-2	Restaurante La Italiana	135,970.01	135,970.01						135,970.01
A-3	Pizzería Mario's Pizza	87,850.06	87,850.06						87,850.06
A-4	Restaurante El Dorado	85,822.00	61,000.00	12,500.00	12,322.00				85,822.00
A-5	Heladería Polo Norte	83,307.99	75,407.99	7,900.00					83,307.99
A-6	Tacos Cielito Lindo	60,857.67	39,335.21	21,522.46					60,857.67
A-7	Restaurante El Habanero	48,973.19	26,141.53	12,510.19		10,321.47			48,973.19
A-8	Pan de la Abuela, S. A.	29,345.00	26,002.00	3,343.00					29,345.00
A-9	Club Las Majadas	21,332.30						21,332.30	21,332.30
A-10	Restaurante Buen Provecho	19,920.00						19,920.00	19,920.00
A-11	Deli Donas, S. A.	19,777.50	9,580.00	10,197.50					19,777.50
A-12	Panadería Peter Pan	17,499.07	4,479.05	9,031.25	3,988.77				17,499.07
A-13	Pasterlería Dulce Tentación	16,307.14	16,307.14						16,307.14
A-14	La Casa de las Donas	16,220.00	16,220.00						16,220.00
A-15	La Casita del Pan, S. A.	14,933.40	4,322.90	10,610.50					14,933.40
A-16	Restaurante La Antigua	9,750.00					9,750.00		9,750.00
A-17	Restaurante Los Antojitos	8,084.00	8,084.00						8,084.00
A-18	Susy's Bakery, S. A.	7,304.00	7,304.00						7,304.00
A-19	Banquetes Las Delicias	6,880.00	5,160.00	1,720.00					6,880.00
A-20	Cafetería El Espresso	5,782.76		5,782.76					5,782.76
A-21	El Baúl del Dulce, S. A.	5,100.00	5,100.00						5,100.00
	Clientes menores (19)	35,548.13	35,548.13						35,548.13
		<b>895,879.10</b>	<b>723,126.90</b>	<b>95,117.66</b>	<b>16,310.77</b>	<b>10,321.47</b>	<b>9,750.00</b>	<b>41,252.30</b>	<b>895,879.10</b>

Análisis de antigüedad      100%      81%      11%      2%      1%      1%      5%      100% BG-1

**Conclusión:** Según el análisis anterior, Q.723,126.90 que representan el 81% de la cartera se encuentra dentro del plazo autorizado según la política de crédito de la empresa. El 19% de la cartera que asciende a Q.172,752.20 se encuentra en estado de morosidad. Mientras más tiempo transcurre sin que se efectúe el cobro, disminuye la posibilidad de convertirlas en efectivo.

Hecho por:   
**Raquel Santillana C.**

Revisado por:   
**Gabriel Vásquez**

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**GESTIÓN DE COBROS**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-6</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	20/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	24/02/2018

<b>GESTIÓN DE COBRO</b>				
<b>Etapas de Gestión de Cobro</b>	<b>Días de Crédito</b>	<b>Monto</b>	<b>%</b>	<b>Referencia</b>
Cartera Sana	0-30	723,126.90	81%	<b>C-6-1</b>
Administrativa 1	31-60	95,117.66	11%	<b>C-6-2</b>
Administrativa 2	61-90	16,310.77	2%	<b>C-6-2</b>
Administrativa 3	91-120	10,321.47	1%	<b>C-6-2</b>
Pre-Jurídica	121-180	9,750.00	1%	<b>C-6-3</b>
Jurídica	+180	41,252.30	5%	<b>C-6-4</b>
	<b>Total</b>	<b>895,879.10</b>	<b>100%</b>	



**Conclusión:** De acuerdo a las políticas de cobro establecidas por la empresa, la cartera de créditos basado en la antigüedad de saldos, se puede dividir según la etapa de gestión de cobro en la que se encuentre. Al 31 de diciembre la mayor parte de la cartera (81%) se encuentra dentro del plazo de crédito establecido, el 13% está en etapa de gestión administrativa, el 1% en etapa pre-jurídica y el 5% en etapa Jurídica.

Hecho por:   
 Raquel Santillana C.

Revisado por:   
 Gabriel Vásquez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**CONFIRMACIÓN DE SALDOS**  
AL 31 de diciembre de 2017  
(Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-6-1 1/2</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	20/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	24/02/2018

Se procedió a circularizar los clientes cuyo saldo se encuentra dentro del plazo límite autorizado de crédito. Se tomo como muestra clientes con saldo mayores de Q.25,000.00.

COD	CLIENTE	ENVIADO POR CORREO	SALDO A CONFIRMAR	REF.	CONFORME	NO CONFORME	NO RESPONDIÓ
A-1	Restaurante El Rancho	⇒ ✓	159,314.88	⇔	159,314.88		
A-2	Restaurante La Italiana	⇒ ✓	135,970.01	⇔	135,970.01		
A-3	Pizzería Mario's Pizza	⇒ ✓	87,850.06	⇔ C-6-1 2/2		87,850.06	
A-4	Restaurante El Dorado	⇒ ✓	85,822.00	⇔	85,822.00		
A-5	Heladería Polo Norte	⇒ ✓	83,307.99	⇔	83,307.99		
A-6	Tacos Cielito Lindo	⇒ ✓	60,857.67	⇔	60,857.67		
A-7	Restaurante El Habanero	⇒ ✓	48,973.19	⇔	48,973.19		
A-8	Pan de la Abuela, S. A.	⇒ ✓	29,345.00	⇔	29,345.00		
Total clientes circularizados			691,440.80		603,590.74	87,850.06	-
Total Cartera Clientes			895,879.10	⊖	^	^	^
Porcentaje que representa la circularización			<b>77.18%</b>				

ESTADÍSTICA CIRCULARIZACIÓN EN VALORES	VALORES	%
Conformes	603,590.74	87%
Inconformes	87,850.06	13%
No respondieron	-	0%
Total circularizados	691,440.80	100%

ESTADÍSTICA CIRCULARIZACIÓN EN CASOS	CANTIDAD	%
Si respondió y en acuerdo	7	88%
Si respondió y en desacuerdo	1	12%
No respondió	0	0%
Total circularizados	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Conclusión:** Del total de clientes circularizados el 87% respondió satisfactoriamente.

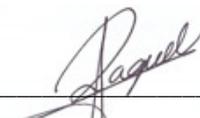
El único cliente que respondió no conforme, fue Pizzería Mario's Pizza, según los registros del cliente su deuda con la empresa asciende a Q.78,518.00.

Este cliente se verificó anteriormente, y se constató una diferencia de Q.7,304.00; que fue debido a dos facturas que el cliente no tenía en sus registros, pero se aclaró posteriormente.

Ver P. T



Hecho por:

  
Raquel Santillana C.

Revisado por:

  
Gabriel Vásquez



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**CONFIRMACIÓN DE SALDOS**  
 AL 31 de diciembre de 2017

PT	C-6-1 2/2
Hecho por:	RSC
Fecha:	20/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	24/02/2018

Modelo de Confirmación de Saldos de Clientes

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 6a. Avenida 3-39, Zona 1  
 Guatemala, Guatemala  
 Tels. 2475-9020/ 2475-9150



Guatemala, 05 de febrero de 2018

Señores:  
 Pizzería Mario's Pizza  
 Avenida Reforma 6-67, Zona 10  
 Ciudad

Estimados señores:

Nuestros auditores, **Vásquez & Asociados**, están realizando un trabajo sobre nuestra cartera de clientes. Por tal motivo, solicitamos confirmar directamente a ellos el monto que ustedes nos adeudan al 31 de diciembre de 2017, el cual según nuestros registros, ascendía a **Q. 87,850.06**.

Con el fin de asegurar la efectividad de este procedimiento, favor dirigir cualquier inquietud a Vásquez & Asociados, y no devolver este formulario al que suscribe, ni a funcionarios de la compañía.

Debido a los requerimientos de información de nuestros auditores, agradeceremos que su respuesta les sea enviada antes del 20 de febrero de 2018.

Es de aclarar que esta no es una solicitud de pago. Favor confirmar directamente a:

**VÁSQUEZ & ASOCIADOS**  
 18 calle 24-69, Zona 10, Empresarial Zona Pradera  
 Torre I Nivel 19, Oficina 1901  
 Tels. 2326-5521 / 2326-5732, gvasquez@vasociados.com



Elizabeth Álvarez  
 Contadora General

---

A.  El saldo arriba indicado por pagar a Alimentos Seguros, S. A. concuerda con nuestros registros.

B.  Nuestros registros al 31 de diciembre de 2017 muestran un saldo de Q.78,518.00 por pagar a Alimentos Seguros, S. A.

Las diferencias pueden deberse a lo siguiente:

Atentamente

Nombre: Karla Paz

Firma: 

Fecha: 09/02/2018

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ANALÍTICA DE CUENTAS MOROSAS**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

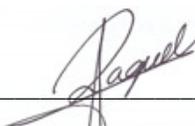
PT	C-6-2
Hecho por:	RSC
Fecha:	21/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	24/02/2018

COD	CLIENTE	SALDOS MOROSOS	SALDO TOTAL DEL CLIENTE	%	ADMINISTRATIVO			PRE-JURÍDICO	JURÍDICO
					ETAPA 1 DE 31-60 DÍAS	ETAPA 2 DE 61 A 90 DÍAS	ETAPA 3 DE 91-120 DÍAS		
A-4	Restaurante El Dorado	24,822.00	85,822.00	29%	12,500.00	12,322.00			
A-5	Heladería Polo Norte	7,900.00	83,307.99	9%	7,900.00				
A-6	Tacos Cielito Lindo	21,522.46	60,857.67	35%	21,522.46				
A-7	Restaurante El Habanero	22,831.66	48,973.19	47%	12,510.19		10,321.47		
A-8	Pan de la Abuela, S. A.	3,343.00	29,345.00	11%	3,343.00				
A-9	Club Las Majadas	21,332.30	21,332.30	100%					21,332.30
A-10	Restaurante Buen Provecho	19,920.00	19,920.00	100%					19,920.00
A-11	Deli Donas, S. A.	10,197.50	19,777.50	52%	10,197.50				
A-12	Panadería Peter Pan	13,020.02	17,499.07	74%	9,031.25	3,988.77			
A-15	La Casita del Pan, S. A.	10,610.50	14,933.40	71%	10,610.50				
A-16	Restaurante La Antigua	9,750.00	9,750.00	100%				9,750.00	
A-19	Banquetes Las Delicias	1,720.00	6,880.00	25%	1,720.00				
A-20	Cafetería El Expresso	5,782.76	5,782.76	100%	5,782.76				
		<b>172,752.20</b>	<b>424,180.88</b>		<b>95,117.66</b>	<b>16,310.77</b>	<b>10,321.47</b>	<b>9,750.00</b>	<b>41,252.30</b>
		100%			55%	9%	6%	6%	24%
	<b>Total Cartera de Clientes</b>	<b>895,879.10</b>	<b>100%</b>						
	<b>Saldo total del Cliente moroso</b>	<b>424,180.88</b>	<b>47%</b>						
	<b>Saldo moroso</b>	<b>172,752.20</b>	<b>19%</b>						

**Conclusión:** Los saldos que presentan atraso en su cobro ascienden a la cantidad de Q.172,752.20, que representan el 19% del total de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2017.

El saldo total de éstos clientes es de Q.424,180.88, que representan el 47% del total de la cartera. Los saldos morosos representan el 40% de su saldo.

De no ser efectiva la gestión de cobro es sus etapas iniciales, el saldo con dificultad de cobro puede ascender hasta los Q.424,180.88.

Hecho por:   
 Raquel Santillana C.

Revisado por:   
 Gabriel Vásquez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**EVALUACIÓN DE POLÍTICAS DE COBRO**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-6-3 1/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	21/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	24/02/2018

Se procedió a verificar la documentación de soporte de cada etapa según el manual de políticas de cobro:

COD	CLIENTE	SALDO MOROSO	E	GESTIÓN ADMINISTRATIVA								PRE-JURÍDICO			JURÍDICO			
				ETAPA 1			ETAPA 2			ETAPA 3		P			J			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13	14	15	
A-5	Heladería Polo Norte	7,900.00	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>													
A-6	Tacos Cielito Lindo	21,522.46	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>													
A-8	Pan de la Abuela, S. A.	3,343.00	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>													
A-11	Deli Donas, S. A.	10,197.50	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>													
A-15	La Casita del Pan, S. A.	10,610.50	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>													
A-19	Banquetes Las Delicias	1,720.00	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>													
A-20	Cafetería El Expreso	5,782.76	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>													
A-4	Restaurante El Dorado	24,822.00	2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>												
A-12	Panadería Peter Pan	13,020.02	2	<input checked="" type="checkbox"/>														
A-7	Restaurante El Habanero	22,831.66	3	<input checked="" type="checkbox"/>														
A-16	Restaurante La Antigua	9,750.00	P	<input checked="" type="checkbox"/>														
A-9	Club Las Majadas	21,332.30	J	<input checked="" type="checkbox"/>														
A-10	Restaurante Buen Provecho	19,920.00	J	<input checked="" type="checkbox"/>														
		<b>172,752.20</b>																

C-6-2

1. Aviso escrito al gerente financiero de inicio de cobro administrativo
2. Envíos de estado de cuenta al cliente
3. Existe compromiso de pago de saldos vencidos
4. Carta de cobro número 1
5. Carta de cobro número 2
6. Documentación de visita al cliente
7. Carta de cobro número 3
8. Informe de Cobro administrativo
9. Traslado de expediente a agencia externa de cobro
10. Cuenta recuperada – Documento de soporte
11. Cuenta no recuperada – Informe para enviar a jurídico
12. Expediente de cobro administrativo y pre-jurídico
13. Traslado de expediente a abogado
14. Informe de estado judicial

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**EVALUACIÓN DE POLÍTICAS DE COBRO**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-6-3 2/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	21/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	24/02/2018

**Conclusión:** El Jefe de créditos y cobros nos dio toda la documentación de soporte de la gestión de cobro realizada por su departamento, se observó lo siguiente:

- a) Existen 8 clientes que se encuentran en etapa 1 de cobro administrativo, que representan el 55% de saldos morosos. Sin embargo, para los clientes Heladería Polo Norte, Pan de la Abuela, S. A. y Banquetes las Delicias aún no se inicia con el proceso de cobro administrativo.
- b) Para el cliente Cafetería Expresso, aún no se ha iniciado con el proceso de envío de documentos, se señala que éste cliente no cuenta con un expediente, según procedimiento anterior. **C-4-2**
- c) El cliente Restaurante el Dorado ha realizado un convenio de pago, la empresa le otorgó una prórroga autorizado por el gerente general de 3 meses a partir del 23/12/2017, con fecha de cobro 23/03/2018. **C-6-3 3/5**
- d) En etapa 3 de cobro, se encuentra únicamente el cliente Restaurante El Habanero, por un monto de Q. 22,831.66; en esta etapa es necesario ejercer presión en el cobro, ya que en las siguientes etapas es más complicada la recuperación de la cuenta. El cliente tiene un saldo en el plazo autorizado por Q. 26,141.53, lo que indica, que, a pesar de haberse atrasado en su pago, la empresa no suspendió la línea de crédito. De acuerdo al Jefe de créditos, el gerente de ventas autorizó los despachos verbalmente.
- e) El cliente Restaurante La Antigua, en etapa pre-jurídica, no se han obtenido resultados del proceso de parte de la agencia de cobros, la administración decidió considerarlo como incobrable. **C-6-3 4/5**
- f) Los clientes que fueron trasladados a etapa jurídica, aún no tienen respuesta positiva, la empresa contrató una firma de abogados, quien envía periódicamente informes del proceso judicial. **C-6-3 5/5**

Hecho por: \_\_\_\_\_

Raquel Santillana C.

Revisado por: \_\_\_\_\_

Gabriel Vásquez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**EVALUACIÓN DE POLÍTICAS DE COBRO**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

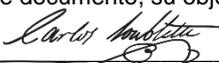
PT	C-6-3 3/5
Hecho por:	RSC
Fecha:	21/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	24/02/2018

Modelo de Compromiso de Pago

CPC

**RECONOCIMIENTO DE DEUDA**

En la ciudad de Guatemala, el día 23 de diciembre de 2017, YO, **CARLOS HUMBERTO JIMÉNEZ** de 38 años de edad, estado civil Casado, de ocupación Ingeniero en Alimentos, nacionalidad guatemalteca, número de identificación **2108 25631 0101**, extendida por el alcalde de la Municipalidad de Guatemala, con residencia en **33 calle 15-92, Zona 12, Colonia La Reformita**. Encontrándome en el libre ejercicio de mis derechos civiles, manifiesto lo siguiente: PRIMERO: Inicié una relación comercial con la empresa Alimentos Seguros, S. A. el 15 de noviembre de 2017 a través de mi restaurante **El Dorado, S. A.** me he visto con dificultades económicas y de liquidez, generando una deuda que asciende a **Q. 85,822.00** con un saldo en mora por **Q. 24,822.00**. SEGUNDO: En el presente documento expreso que me reconozco liso y llano deudor de Q.85,822.00, por lo tanto, me comprometo a pagar la presente deuda **tres meses a partir de la fecha de este documento** sin necesidad de cobro ni requerimiento alguno de Alimentos Seguros, S. A. PACTOS ACCESORIOS: a) Acepto como buenas y exactas las cuentas que la parte acreedora me presente sobre este documento; b) acepto como título ejecutivo el presente reconocimiento de deuda y como líquido y exigible y de plazo vencido el saldo que me exija la parte acreedora; c) acepto someter el conocimiento y resolución de los conflictos que surjan con motivo del presente reconocimiento de deuda, exclusivamente a los tribunales de justicia de esta ciudad, renunciando a cualquier otro furo que pudiera corresponderle. Señalo como lugar para recibir notificaciones, la indicada con anterioridad en el presente documento. TERCERO: Manifiesto que para garantizar la obligación contraída, responderé con mis bienes, derechos presentes y futuros: asimismo acepto el contenido del presente documento, su objeto, validez y demás efectos legales, lo ratifico y firmo.

F.   
 Carlos Humberto Jiménez

En la ciudad de Guatemala el día 23 de diciembre del año 2017, como notario DOY FE que la firma que antecede es auténtica, por haber sido puesta el día de hoy a mi presencia por Carlos Humberto Jiménez, quien por no ser persona de mi conocimiento se identifica con cui número 2108 25631 0101, extendida por el Alcalde de la Municipalidad de Guatemala, y quien firma juntamente conmigo la presente acta de legalización de firma.

F.   
 Licda. Karina Fuentes  
 Abogada y Notaria  
 Colegiado No. 25548566

ANTE MI

F.   
 Carlos Humberto Jiménez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**GESTIÓN DE COBRO**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-6-3 4/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	21/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	24/02/2018

**MEMORANDO**

**CPC**

**PARA:** María Mercedes Castillo  
 Jefe de Créditos y Cobro  
 Elizabeth Álvarez  
 Jefe de contabilidad

**DE:** Carlos Cifuentes  
 Gerente Financiero

**ASUNTO:** Resolución de cliente en etapa pre-jurídica

**FECHA:** 05 de enero de 2018

Por este medio se informa que el Cliente Restaurante La Antigua, con una deuda que asciende a Q.9,750.00, factura No. G-11050, de fecha 04/07/2017 y en vista de toda la documentación de la gestión de cobro se ha tomado la decisión de considerarlo como cuenta incobrable y no trasladarlo al área jurídica de acuerdo a los siguientes puntos:

- a) La agencia de cobranzas Recuperación Segura, S. A., según informe de fecha 02/01/2018, indica que hizo contacto con el Sr. Roberto Cabrera, dueño del negocio en mención, sin embargo a mediados de diciembre, en su segunda visita, el Restaurante La Antigua había sido clausurado, y a la fecha no ha logrado contactar nuevamente con el Sr. Cabrera. Ref. Informe No. RS-042017
- b) No contamos con el expediente del cliente con la documentación necesaria para trasladarlo al departamento jurídico.
- c) Se considera que prolongar el proceso sería costoso para la empresa, debido a los gastos de honorarios con la agencia de cobranza y los resultados de los tres últimos meses han sido insatisfactorios.

Se adjuntan informes de la agencia de cobranza.

*Carlos A. Cifuentes*  
 Carlos Cifuentes  
 Gerente Financiero

F.   
 Ana Laura del Cid  
 Gerente General

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**EVALUACIÓN DE POLÍTICAS DE COBRO**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

PT	C-6-3 5/5
Hecho por:	RSC
Fecha:	21/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	24/02/2018

Bufete jurídico LITISGROUP, S.A.  
 6ta. Calle 6-26, Zona 9  
 Guatemala, Ciudad



**CPC**

Guatemala, 31 de diciembre de 2017.

Alimentos Seguros, S. A.  
 Presente.

Estimados señores:

A continuación se detallan los clientes que se encuentran en cobranza jurídica al 31 de diciembre de 2017,

CLIENTE	SALDO	FECHA DE TRASLADO	NO. EXPEDIENTE
Club Las Majadas	21,332.30	15/12/2017	JK-201715
Restaurante Buen Provecho	19,920.00	18/12/2017	JK-201718

Los expedientes ya fueron ingresados al Juzgado para proceder con la demanda.

Sin otro particular, nos suscribimos atentamente,

F.   
 Lic. Jorge Calderón  
 LITISGROUP, S. A.



**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**REVISIÓN DE RECIBOS DE CAJA**  
AL 31 de diciembre de 2017

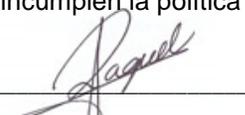
<b>PT</b>	<b>C-7</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	25/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	28/02/2018

Según la política de la empresa los depósitos de los ingresos por cobro a los clientes, deben ser depositados a más tardar el siguiente día hábil después de ser recibido.

RECIBO NO.	FECHA	MONTO EN Q.	NO. DEPÓSITO	FECHA DE DEPÓSITO	MONTO EN Q.	OBSERVACIÓN
G-1293	31/03/2017	3,087.50	49817527	31/03/2017	3,087.50	Mismo día hábil
D-1621	31/03/2017	43.50	49817527	31/03/2017	43.50	Mismo día hábil
D-1622	31/03/2017	174.50	49817527	31/03/2017	174.50	Mismo día hábil
D-1626	31/03/2017	247.50	49817527	31/03/2017	247.50	Mismo día hábil
D-1624	31/03/2017	100.00	49817527	31/03/2017	100.00	Mismo día hábil
D-1627	31/03/2017	63.00	49817527	31/03/2017	63.00	Mismo día hábil
D-1620	31/03/2017	170.00	49817527	31/03/2017	170.00	Mismo día hábil
D-1623	31/03/2017	101.50	49817527	31/03/2017	101.50	Mismo día hábil
D-1628	31/03/2017	18.00	49817531	01/04/2017	18.00	Siguiente día hábil
G-1422	29/05/2017	19,920.00	210339	02/06/2017	19,920.00	4to día hábil
G-1425	29/05/2017	4,316.00	210339	02/06/2018	4,316.00	4to día hábil
D-1844	29/05/2017	1,700.00	210339	02/06/2018	1,700.00	4to día hábil
G-1424	29/05/2017	6,526.01	210339	02/06/2018	6,526.01	4to día hábil
G-1423	29/05/2017	282.00	210339	29/05/2017	282.00	Mismo día hábil
G-1421	29/05/2017	1,727.55	210339	29/05/2017	1,727.55	Mismo día hábil
D-1850	29/05/2017	320.00	73793941	29/05/2017	320.00	Mismo día hábil
D-1857	29/05/2017	233.00	210339	29/05/2017	233.00	Mismo día hábil
D-1858	29/05/2017	71.00	210339	29/05/2017	71.00	Mismo día hábil
D-1859	29/05/2017	129.70	210339	29/05/2017	129.70	Mismo día hábil
G-1426	30/05/2017	362.50	211330	03/06/2017	362.50	4to día hábil
G-1427	30/05/2017	155.50	211330	03/06/2017	155.50	4to día hábil
G-1840	31/08/2017	6,096.42	71949	03/09/2017	6,096.42	3er día hábil
G-1839	31/08/2017	452.00	71949	03/09/2017	452.00	3er día hábil
G-1877	31/08/2017	1,727.55	71948	03/09/2017	1,727.55	3er día hábil
G-2250	29/12/2017	6,096.42	160214	04/01/2018	6,096.42	6to día hábil
D-2259	29/12/2017	2,924.00	160214	04/01/2018	2,924.00	6to día hábil
D-2277	29/12/2017	2,580.00	160215	04/01/2018	2,580.00	6to día hábil
D-2275	29/12/2017	2,125.00	160215	04/01/2018	2,125.00	6to día hábil
D-2278	29/12/2017	3,256.00	160215	04/01/2018	3,256.00	6to día hábil
D-2276	29/12/2017	854.52	160215	04/01/2018	854.52	6to día hábil

**Nota:** Se verificaron físicamente los recibos de caja emitidos el último día de los meses de marzo, mayo, agosto y diciembre de 2017, determinándose que en algunos casos los encargados incumplen la política de realizar los depósitos al día siguiente.

Hecho por:

  
Raquel Santillana C.

Revisado por:

  
Gabriel Vásquez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ANÁLISIS DE INDICADORES Y RAZONES  
FINANCIERAS**

AL 31 de diciembre de 2017  
(Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-8 1/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	22/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	25/02/2018

**Tabla 3**  
**Análisis del capital de trabajo neto**

Indicador	Fila	Años	
		2017	2016
Activo corriente	1	1,665,123.71	1,960,436.42
Pasivo corriente	2	1,257,154.22	1,282,438.52
<b>Capital de trabajo neto</b>	<b>1 - 2</b>	<b>407,969.49</b>	<b>677,997.90</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos de los estados financieros de la entidad

El capital de trabajo neto de la empresa ha sido positivo en los dos últimos años, lo que indica que tiene la posibilidad de satisfacer sus obligaciones a corto plazo, sin embargo, en el 2017 disminuyó un 39.8% en relación al año anterior, debido a una disminución en el activo corriente de un 15%, mientras que el pasivo corriente únicamente disminuyó un 2%.

**Tabla 4**  
**Análisis de liquidez general**

Indicador	Fila	Años	
		2017	2016
Activo corriente	1	1,665,123.71	1,960,436.42
Pasivo corriente	2	1,257,154.22	1,282,438.52
<b>Liquidez general</b>	<b>1/2</b>	<b>1.32</b>	<b>1.53</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos de los estados financieros de la entidad

Los resultados obtenidos en la razón de liquidez corroboran lo demostrado en el análisis del capital de trabajo neto, ya que evidencia que la empresa dispone de liquidez para cubrir cada quetzal de pasivo corriente. Esta razón expresa la cantidad de veces o la cantidad de quetzales de activos corrientes que posee la empresa para cubrir cada quetzal de deuda a corto plazo. En el 2016 poseía Q.1.53 por Q.1.00 de deuda y en el 2017 Q.1.32, lo que indica una disminución de Q. 0.21 por quetzal de deuda.

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ANÁLISIS DE INDICADORES Y RAZONES  
FINANCIERAS**

AL 31 de diciembre de 2017  
(Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-8 2/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	22/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	25/02/2018

**Tabla 5**

**Análisis de liquidez inmediata (prueba ácida)**

Indicador	Fila	Años	
		2017	2016
Activo corriente	1	1,665,123.71	1,960,436.42
Inventarios	2	403,978.95	584,731.70
Pasivo corriente	3	1,257,154.22	1,282,438.52
<b>Liquidez inmediata</b>	<b>(1-2)/3</b>	<b>1.00</b>	<b>1.07</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos de los estados financieros de la entidad

Al descontar del total de activo corriente los inventarios, se deja evidencia que la entidad dispone de una liquidez limitada para cumplir sus compromisos de pago. En el 2016 poseía Q.1.07 por quetzal de deuda, mientras que, en 2017, únicamente Q.1.00 por quetzal de deuda. Se evidencia que la razón de liquidez inmediata muestra una tendencia de disminución, lo que indica que la empresa está presentando una estructura financiera riesgosa.

**Tabla 6**

**Análisis de liquidez inmediata sin contar con las cuentas por cobrar con dificultad de cobro**

Indicador	Fila	2017
Activo corriente - inventario	1	1,261,144.76
Cuentas morosas	2	172,752.20
Pasivo corriente	3	1,257,154.22
<b>Liquidez inmediata</b>	<b>(1-2)/3</b>	<b>0.87</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos de los estados financieros de la entidad

Al descontar de la razón de liquidez inmediata, el total de cuentas por cobrar que presentan morosidad, se determina que la entidad no dispone de liquidez inmediata para cumplir sus compromisos de pago al 31 de diciembre de 2017, ya que existe riesgo en cobro de algunas cuentas.

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ANÁLISIS DE INDICADORES Y RAZONES  
FINANCIERAS**

AL 31 de diciembre de 2017  
(Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-8 3/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	22/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	25/02/2018

**Tabla 7**

**Razón de cuentas por cobrar a activo corriente**

Indicador	Fila	Años	
		2017	2016
Cuentas por cobrar	1	895,879.10	822,984.68
Activo corriente	2	1,665,123.71	1,960,436.42
<b>Razón cuentas por cobrar a activo corriente</b>	<b>(1/2)*100</b>	<b>54%</b>	<b>42%</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos de los estados financieros de la entidad

Se determinó el porcentaje que representan las cuentas por cobrar del activo corriente, en el 2016, la cuentas por cobrar representaron el 42%, mientras que el 2017, represento el 54% del activo corriente, es decir una parte representativa. Se observa un incremento del 12% respecto al año anterior.

**Tabla 8**

**Análisis de las ventas al crédito**

Indicador	Fila	Años	
		2017	2016
Ventas	1	6,827,854.35	6,316,546.26
Ventas al crédito	2	6,754,959.93	6,314,020.71
<b>% ventas al crédito</b>	<b>2/1</b>	<b>98.93%</b>	<b>99.96%</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos de los estados financieros de la entidad

En el 2016 las ventas al crédito representaron el 99.96% del total de las ventas; en el año 2017 hubo un aumento en las ventas por Q.511,308.09 y las efectuadas al crédito representaron el 98.93%. Las ventas al crédito representan casi la totalidad de las ventas, es necesaria adoptar una política para disminuir el crédito y aumentar las ventas al contado.

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ANÁLISIS DE INDICADORES Y RAZONES  
 FINANCIERAS**  
 AL 31 de diciembre de 2017  
 (Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-8 4/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	22/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	25/02/2018

**Tabla 9**  
**Análisis de la rotación de las cuentas por cobrar**

Indicador	Fila	Años	
		2017	2016
Ventas al crédito	1	6,754,959.93	6,314,020.71
Cuentas por cobrar	2	895,879.10	822,984.68
<b>Rotación de cuentas por cobrar</b>	<b>1/2</b>	<b>7.54</b>	<b>7.67</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos de los estados financieros de la entidad

La rotación de las cuentas por cobrar para el año 2016 fue de 7.67 veces, para el año 2017 disminuyó en un 2%, siendo 7.54 veces de rotación. En los años comparativos se evidencia que las cuentas por cobrar rotaron lentamente, en 2017 se observa un menor resultado debido a un aumento en las cuentas por cobrar. La rotación óptima de las cuentas por cobrar debería estar en un rango de 10-12 veces al año, debido a que según la política de crédito la mayoría de los clientes tienen 30 días de crédito.

**Tabla 10**  
**Análisis del ciclo de cobro**

Indicador	Fila	Años	
		2017	2016
Número de días del ejercicio contable	1	360	360
Rotación de las cuentas por cobrar	2	7.54	7.67
<b>Plazo de cobro en días</b>	<b>1/2</b>	<b>48</b>	<b>47</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos de los estados financieros de la entidad

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**ANÁLISIS DE INDICADORES Y RAZONES  
FINANCIERAS**

AL 31 de diciembre de 2017  
(Cifras expresadas en quetzales)

<b>PT</b>	<b>C-8 5/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	22/02/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	25/02/2018

En el período del 2016 las cuentas por cobrar se cobraron cada 47 días. El ciclo de cobro en el 2017 fue de 48 días, aumentó un día en comparación con el período anterior, esto se debe a que disminuyó la rotación de las cuentas por cobrar. La política de la empresa indica que la mayoría de los clientes tienen un máximo de 30 días de crédito, lo que evidencia que excede en 18 días el plazo promedio en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo. Se evidencia que la gestión de cobro no ha sido eficiente.

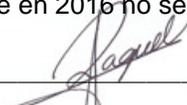
**Tabla 11**  
**Análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar**

Edades de las cuentas	Años			
	2017	%	2016	%
Hasta 30 días	723,126.90	81%	738,509.18	90%
De 31-60 días	95,117.66	11%	84,475.50	10%
De 61-90 días	16,310.77	2%	-	0%
Más de 90 días	61,323.77	7%	-	0%
<b>Total cuentas por cobrar</b>	<b>895,879.10</b>	<b>100%</b>	<b>822,984.68</b>	<b>100%</b>
Cuentas vencidas	172,752.20	19%	84,475.50	10%

**Fuente:** Elaboración propia con datos proporcionados por la entidad

En el año 2016, las cuentas vencidas representaron el 10% del total de las cuentas por cobrar en un término de 31-60 días de edad.

Las cuentas vencidas en el período del 2017, constituyeron el 19% de un monto de Q.172,752.20, de lo vencido corresponde al período de 31-60 días el 11%, de 61-90 días el 2% y con más de 90 días el 7%. En este año las cuentas vencidas se incrementaron en 48.9% respecto al año anterior, como se aprecia en estos dos períodos la entidad muestra inestabilidad en la gestión de cobro, ya que se pueden observar cuentas con más de 61 días de vencimiento, que en 2016 no se observaba.

Hecho por:   
Raquel Santillana C.

Revisado por:   
Gabriel Vásquez

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS Y RESULTADOS**  
 AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>C-9 1/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	01/03/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	03/03/2018

No.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESULTADO
1	Analizar los límites de crédito de las cuentas por cobrar	<b>C-3</b>	Se analizó la integración de las cuentas por cobrar, y se comparó el saldo de los clientes contra el límite de crédito autorizado, se determinó que en algunos clientes el saldo sobrepasó el límite de crédito, estas autorizaciones según el Jefe de créditos las ha dado el departamento de ventas verbalmente. También se constató que la empresa tiene concentración de crédito, ya que la mayor parte de las cuentas por cobrar (53%) pertenecen únicamente a 4 clientes.
2	Evaluar el grado de solidez del cumplimiento de las políticas de crédito	<b>C-4</b>	Se evaluó el cumplimiento de las políticas de crédito a cada cliente, y se determinó que varios clientes no tienen expediente, ni contrato de crédito y no poseen las autorizaciones correspondientes. Las políticas de crédito no se están cumpliendo.
3	Verificar los documentos físicos que respalden el derecho de cobro de las cuentas por cobrar	<b>C-4-1</b>	Se verificó la existencia de documentos que respalden el derecho de cobro a favor de la entidad, se estableció de la revisión que todas las facturas poseían documentos de respaldo a excepción del cliente Pizzería Mario's Pizza, quien tenía dos facturas que el cliente rechazó debido a que el trámite de contraseña se realizó fuera de tiempo límite establecido por el cliente. Las facturas se anularon con nota de crédito de fecha 17/01/2018 y se procedió a la re facturación. El monto de las facturas asciende a Q.7,304.00.

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS Y RESULTADOS**  
 AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>C-9 2/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	01/03/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	03/03/2018

3	Realizar la inspección física del expediente de los clientes y verificar que posea los documentos según política de crédito	<b>C-4-2</b>	Se realizó la inspección física de los expedientes, se determinó que no existe expediente de algunos clientes, por lo que no se cumple con el análisis del cliente para autorización de crédito. El cliente Cafetería El Expreso fue autorizado verbalmente por el gerente de ventas, quien no posee la autoridad para hacerlo.
4	Analizar la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar	<b>C-5</b>	Se analizó la antigüedad de saldos por cliente, se determinó que el 81% de la cartera que asciende a Q. 723,126.90 se encuentra dentro del plazo límite autorizado, mientras que el 19% son cuentas morosas que ascienden a la cantidad de Q.172.752.20.
5	Analizar la gestión de cobros, según la antigüedad de saldo del cliente	<b>C-6</b>	Se analizó la cartera de clientes basado en la etapa de gestión de cobro en que se encuentra según la antigüedad de saldo del cliente, el 81% se considera una cartera sana, el 13% se encuentra en etapa de cobro administrativa, el 1% en etapa pre-jurídica y el 5% en etapa jurídica. Existe un riesgo más alto de no recuperar la cuenta cuando termina la etapa administrativa y se traslada a la etapa pre-jurídica o jurídica.
6	Realizar confirmación de saldos para clientes con saldos de 0-30 días en montos mayores a Q.25,000.00	<b>C-6-1</b>	Se procedió a realizar confirmación de saldos que se encuentran dentro del plazo de crédito de 0-30 días y por montos mayores a Q.25,000.00; El total de clientes circularizados representó el 77.18% del total de la cartera de clientes, de los cuales el 87% respondió satisfactoriamente, el 13% restante corresponde al cliente Pizzería Mario's Pizza por una diferencia de Q.7,304.00, que corresponde a las facturas anuladas en el mes de enero de 2018.

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS Y RESULTADOS**  
 AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>C-9 3/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	01/03/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	03/03/2018

7	Analizar las cuentas con saldo moroso según la etapa de gestión de cobro	<b>C-6-2</b>	<p>Se realizó el análisis de las cuentas con saldo moroso las cuales ascienden a Q.172,752.20 que representan el 19% del total de la cartera de clientes. El 66% de los saldos morosos se encuentran en etapa de cobro administrativa 1, el 9% en etapa administrativa 2, el 6% en etapa administrativa 3, el 6% en etapa pre-jurídica y el 24% en etapa jurídica. El total del saldo de los clientes morosos asciende a Q.424,180.88 que representa el 47% del total de la cartera, si la gestión de cobro no es efectiva en las primeras etapas se corre el riesgo de que las cuentas con dificultad de cobro asciendan a esa cantidad.</p>
8	Evaluar el cumplimiento de las políticas de cobro según la etapa de la gestión de cobro	<b>C-6-3</b>	<p>Se evaluó el cumplimiento de las políticas de cobro basados en los procedimientos según la etapa de gestión de cobro incluidos en el manual de la empresa, se determinó lo siguiente:</p> <p>a) Existen tres de los ocho clientes que se encuentran en etapa administrativa 1, para los cuales aún no se inicia la gestión de cobro correspondiente.</p> <p>b) Aún no se inicia el envío de cartas de cobro al domicilio del cliente Cafetería el Expreso; el jefe de créditos indica que no se tiene un domicilio registrado y se constató que el cliente no tiene un expediente</p> <p>El cliente Restaurante el Dorado realizó un convenio de pago por la totalidad de sus deuda que asciende a Q.85,822.00; la fecha de cobro se pactó para el 25/03/2018. Es necesario iniciar con la gestión de cobro de recordatorio para garantizar la recuperación de la cuenta.</p>

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
Procedimientos Previamente Convenidos  
Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS Y RESULTADOS**  
AL 31 de diciembre de 2017

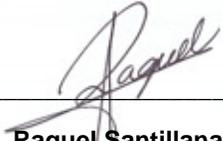
<b>PT</b>	<b>C-9 4/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	01/03/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	03/03/2018

8	<p>Evaluar el cumplimiento de las políticas de cobro según la etapa de la gestión de cobro</p>	<b>C-6-3</b>	<p>c) El cliente Restaurante El Habanero se encuentra en etapa 3 de gestión administrativa de cobro, su saldo asciende a Q.48,973.19, este saldo fue confirmado por el cliente en la circularización. Del total de su saldo Q.12,510.19 tiene una antigüedad de 31-60 días y Q.10,321.47 de más de 91 días. Se evidencia que no se cumplió la política de suspender el crédito cuando hubo atraso en sus pagos, el gerente de ventas autorizó la venta al cliente.</p> <p>d) El cliente que se encuentra en etapa pre-jurídica, Restaurante La Antigua fue considerado en el mes de enero como incobrable, debido a que durante el tiempo que lo gestionó la agencia de cobranza contratada no se obtuvo resultados positivos para la recuperación de la cuenta, adicional no se cuenta con expediente del cliente ni con los documentos para contactarlo y enviarlo a etapa jurídica.</p> <p>e) La firma de abogados que se contrató para llevar los casos en etapa jurídica, indica que los expedientes fueron ingresados con éxito al juzgado para proceder con la demanda.</p>
9	<p>Realizar prueba de ingresos por cobros que provengan de los clientes y verificar que estos sean depositados según política de la empresa. Tomar de base los ingresos del último día de los meses de marzo, mayo, agosto y diciembre de 2017.</p>	<b>C-7</b>	<p>Se verificó físicamente los recibos de caja emitidos el último día de los meses de marzo, mayo, agosto y diciembre de 2017 y los depósitos correspondientes, se determinó que en algunos casos se incumple con la política de depositar el cobro a más tardar el siguiente día hábil de recibido el pago.</p>

**ALIMENTOS SEGUROS, S. A.**  
 Procedimientos Previamente Convenidos  
 Cuentas por Cobrar -Clientes-  
**MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS Y RESULTADOS**  
 AL 31 de diciembre de 2017

<b>PT</b>	<b>C-9 5/5</b>
Hecho por:	RSC
Fecha:	01/03/2018
Revisado por:	GVC
Fecha:	03/03/2018

10	Efectuar el análisis de las cuentas por cobrar a través de indicadores y razones financieras	<b>C-8</b>	Se realizó el análisis financiero de las cuentas por cobrar por medio de razones financieras y cuadros comparativos de la información de los años 2016-2017. El resultado de dicho análisis evidencia que la gestión de cobro no es eficiente, el % que la empresa tiene como cuentas morosas repercute en la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos de pago a corto plazo, la rotación de cobro basado en que los clientes tiene un plazo límite autorizado de 30 días evidencia que el cobro es lento, la recuperación de las cuentas se efectúa en un plazo promedio de 48 días. Al comparar la gestión respecto al año 2016, se evidenció que son similares en relación a la rotación y plazo de cobro, sin embargo se determinó que para el 2016 únicamente se tenía un 10% de las cuentas en morosidad, las cuales fueron recuperadas sin necesidad de llegar a etapa pre-jurídica o jurídica, mientras que en 2017 el 19% de la cartera es morosa, de las cuales el 31% están en etapas pre-jurídica y jurídica.
----	--	------------	---

Hecho por:   
 Raquel Santillana C.

Revisado por:   
 Gabriel Vásquez

#### 4.9 Informe

**VÁSQUEZ & ASOCIADOS**  
**CONTADORES PÚBLICOS Y AUDITORES**  
18 calle 24-69, Zona 10, Empresarial Zona Pradera  
Torre I Nivel 19, Oficina 1901  
Tels. 2326-5521 / 2326-5732



### **INFORME SOBRE HALLAZGOS OBTENIDOS**

Guatemala, 10 de marzo de 2018

A los miembros de la Junta Directiva de  
Alimentos Seguros, S. A.  
Ciudad

Hemos llevado a cabo los procedimientos acordados con ustedes que se indican más abajo en relación con las cuentas por cobrar de la compañía Alimentos Seguros, S. A. por el período comprendido al 31 de diciembre de 2017.

Nuestro encargo ha sido realizado de acuerdo con las Normas Internacionales de Servicios Relacionados aplicable a los Encargos para realizar procedimientos acordados. Tales procedimientos, se han diseñado con el único propósito de ayudarles en la evaluación del funcionamiento del departamento de créditos y cobros y determinar la recuperabilidad de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2017.

A continuación, se listan los procedimientos ejecutados y los hallazgos:

### **Hallazgo 1**

Existe clientes que han sobrepasado el límite de crédito autorizado, al investigar con el Jefe de Créditos y Cobros, la autorización la realizó verbalmente el Gerente de Ventas.

### **Condición**

Se analizó y comparó los saldos de las cuentas por cobrar con el límite de crédito autorizado y se verificó las autorizaciones correspondientes

### **Causa**

El departamento de créditos y cobros no filtra los clientes que han sobrepasado su límite de crédito, ni da aviso inmediato a la gerencia financiera para determinar el curso de acción, el gerente de ventas ha autorizado las ventas a éstos clientes.

### **Efecto**

El riesgo de que los clientes que han sobrepasado su límite de crédito no tengan la capacidad de pago para solventar su deuda con la empresa.

### **Recomendación**

Realizar un ajuste a los límites de crédito previamente autorizados, verificar el historial de venta y el comportamiento de pago del cliente para determinar la capacidad de pago; evitar que la decisión sea influenciada por la presión de alcanzar las metas de ventas, solicitar las autorizaciones correspondientes.

### **Hallazgo 2**

Se determinó la ausencia de un análisis objetivo para el establecimiento de las condiciones de crédito de los clientes, no se verifica la consistencia de la información y no existe control de la documentación; varios de los clientes no tienen expediente de crédito, tampoco poseen contrato suscrito entre ambas

partes, ni el documento que indique los responsables de la autorización de crédito, varios de los créditos han sido autorizados basados en la confianza y presión del departamento de ventas.

### **Condición**

Se evaluó el cumplimiento de las políticas de crédito y se revisó físicamente los expedientes de cada cliente y la documentación respectiva.

### **Causa**

No existe control por parte del departamento de créditos de los expedientes de los clientes, los créditos no han sido aprobados de acuerdo con lo establecido en el manual de políticas y procedimientos.

### **Efecto**

La aprobación de crédito a clientes que no cumplen con los criterios establecidos en el manual puede provocar que dicha cuenta no sea recuperada y dar lugar a una cuenta incobrable

### **Recomendación**

Recopilar información clave y de calidad para asegurar el contacto con el cliente a lo largo de la relación comercial, para ello solicitar la documentación para crear o completar los expedientes de todos los clientes, incluyendo contratos comerciales y autorizaciones de crédito; además desarrollar herramientas y procesos que permitan la actualización de los datos del cliente en forma permanente.

### **Hallazgo 3**

Se identificó que el cliente Pizzería Mario's Pizza no tenía contraseña de cobro de dos facturas por un monto de Q.7,304.00, el departamento de créditos y cobros no realizó el trámite en las fechas estipuladas por el cliente, debido a

que el departamento de ventas no le trasladó las facturas, por lo que se procedieron a anular en el mes de enero y se volvieron a facturar lo que provocó atraso en el inicio de la gestión de cobro.

### **Condición**

Se verificó los documentos físicos que respaldan el derecho de cobro de las cuentas por cobrar

### **Causa**

El departamento de créditos y cobros no revisa constantemente los documentos que respaldan el derecho de cobro de todas las facturas emitidas, y el departamento de ventas no traslada oportunamente las facturas de ventas para el trámite de contraseñas.

### **Efecto**

La falta de un documento que respalde el derecho de cobro de la venta al crédito puede generar una cuenta incobrable

### **Recomendación**

Mantener un equilibrio adecuado entre la venta y la cobranza, la comunicación entre ambos departamentos es indispensable para gestionar la cobranza, verificar que el departamento de ventas traslade oportunamente al departamento de créditos las facturas para trámite de contraseña o documento de cobro; el departamento de créditos y cobros debe corroborar a diario que posea los documentos necesarios para recuperar las cuentas por cobrar generadas por las ventas.

### **Hallazgo 4**

Se determinó que del total del saldo de la cartera de clientes el 81% que asciende a Q.723,126.90 se encuentra dentro del plazo límite de crédito,

mientras que el 19% son cuentas con saldo moroso que ascienden a Q.172,752.20. La gerencia no está informada de la situación de la cartera de créditos.

### **Condición**

Se analizó la antigüedad de los saldos de las cuentas por cobrar por cliente y se determinaron las cuentas que presentan morosidad.

### **Causa**

El departamento de créditos y cobros no informa de manera oportuna a la gerencia financiera el atraso en el pago de los clientes.

### **Efecto**

La falta de información de estado de las cuentas por cobrar provoca inconvenientes en el estado de flujo de efectivo, ya que la gerencia cuenta con la recuperación de todas las cuentas por cobrar para cubrir con los pagos programados.

### **Recomendación**

Informar a la gerencia financiera y a la gerencia de ventas de forma precisa y oportuna sobre los clientes en atraso, su situación de crédito, así como el acceso a información importante que retroalimente el proceso de crédito y cobro de todas las cuentas por cobrar, para definir las estrategias de cobranzas más eficientes.

### **Hallazgo 5**

Se identificó basado en las etapas de gestión de cobro que tiene la empresa que el 81% de la cartera se considera sana, el 13% se encuentra en una etapa de cobro administrativa, el 1% en etapa pre-jurídica y el 5% en etapa jurídica.

**Condición**

Se analizó la gestión de cobro de acuerdo a la antigüedad de saldo del cliente.

**Causa**

La gestión de cobro por parte del departamento de crédito no es cumplida de acuerdo con el manual de políticas de crédito y cobro.

**Efecto**

El inadecuado cumplimiento de las políticas de crédito y cobro por parte del departamento de créditos y cobros ocasiona un aumento en el saldo de la cartera morosa.

**Recomendación**

Implementar actividades preventivas para reducir la cartera de crédito morosa; gestionar que el departamento de créditos y cobros realice un mayor esfuerzo de cobro en las etapas de cartera sana y administrativa, es necesario implementar medidas que garanticen la eficacia durante las primeras etapas de cobro ya que las posibilidades de recuperación son mayores y contribuyen a evitar el incremento de la cartera morosa, permitiendo tomar acciones oportunas y evitando el traslado de cuentas a una etapa pre-jurídica o jurídica.

**Hallazgo 6**

Se determinó que de los clientes circularizados únicamente el cliente Pizzería Mario's Pizza no estaba conforme con el saldo, la diferencia fue por Q.7,304.00, el cual fue identificado en el hallazgo 3 de este informe.

**Condición**

Se realizó confirmación de saldos para clientes con saldos de 0-30 días en montos mayores a Q.25,000.00

**Causa**

No existe un control adecuado de los documentos de cobro por parte del departamento de créditos y cobros.

**Efecto**

El inadecuado control de los documentos de cobro de las ventas realizadas por la empresa ocasiona diferencias entre el saldo registrado por el cliente contra el saldo de la empresa, lo que puede ocasionar que se generen cuentas incobrables.

**Recomendación**

Enviar periódicamente los estados de cuenta al cliente, para que esté informado de su situación crediticia y la integración de sus saldos para garantizar que los registros que tiene el cliente sean los mismos que tiene la empresa.

**Hallazgo 7**

Se identificó que los saldos morosos ascienden a la cantidad de Q.172,752.20, que representan el 19% del total de la cartera de créditos, de los cuales el 81% se encuentra en etapa administrativa, el 6% en etapa pre-jurídica y el 24% en etapa jurídica. El total del saldo de los clientes morosos asciende a Q.424,180.88, que representa el 47% del total de la cartera, en vista de que existe saldo moroso de estos clientes se corre el riesgo de que el resto del saldo del cliente se convierta en moroso.

**Condición**

Se analizó las cuentas con saldo moroso, según la etapa de gestión de cobro

**Causa**

Existe falta de supervisión y capacitación del personal del departamento de créditos y cobros en el desempeño de la gestión de cobros.

**Efecto**

La falta de capacitación del personal en la gestión de cobro provoca deficiencia en el desempeño del personal y por ende se observa un crecimiento en la cartera morosa, ya que no se les da seguimiento a los clientes en las distintas etapas de cobro.

**Recomendación**

Mejorar las prácticas en la gestión de cobranza por parte del personal del departamento de créditos y cobros y adoptar estrategias proactivas para tratar la morosidad antes de que comience, es necesaria una reestructuración del manual de políticas y procedimientos de cobro y la capacitación, motivación y medición adecuada del desempeño del personal.

**Hallazgo 8**

Se determinó que existen clientes que por su antigüedad están en etapa administrativa, pero no se ha iniciado el proceso respectivo; el cliente Cafetería el Expreso no tienen un domicilio registrado, ni expediente, por lo que el departamento de créditos y cobros no ha podido enviar las cartas de cobro correspondientes; el cliente Restaurante el Dorado realizó un convenio de pago por la totalidad de su deuda que asciende a Q.85,8220.00 el cual fue autorizado por el gerente general; existen clientes a los que no se les suspendió el crédito aun cuando tienen saldos morosos. El cliente que se encuentra en etapa pre-jurídica al 31 de diciembre de 2017, fue considerado como incobrable en enero 2018, según memorando enviado por gerente general y el gerente financiero, debido a que la agencia de cobranza no pudo localizar al cliente. La firma de abogados que contrató la empresa indica que

los expedientes de los clientes que les fueron trasladado a jurídico ya fueron ingresados al juzgado respectivo.

### **Condición**

Se evaluó de acuerdo al manual el cumplimiento de las políticas de cobro según la etapa de gestión de cobro

### **Causa**

A pesar de tener un manual de procedimientos para la gestión de cobro según la etapa en que se encuentre el saldo del cliente, el departamento de créditos y cobros no cumple con los procedimientos establecidos.

### **Efecto**

Al no cumplir con los procedimientos establecidos, las cuentas por cobrar no tienen un seguimiento adecuado para cumplir con su recuperación en el plazo establecido.

### **Recomendación**

Capacitar al departamento de créditos y cobros para mejorar las prácticas de cobranza, crear un proceso interactivo con los clientes con un oportuno y frecuente contacto, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso, antes de entregar la cuenta al área legal para su exigencia en las instancias judiciales, se debe registrar las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados. El cliente debe percibir la gestión de cobranza como algo continuo y no esporádico.

### **Hallazgo 9**

Se identificó la existencia frecuente de recibos de caja que fueron depositados de tres a una semana después de recibido el cobro.

**Condición**

Se realizó prueba de ingresos por cobros provenientes de los clientes y se verificó que estos fueran depositados según política de la empresa. Se tomó de base los ingresos del último día de los meses de marzo, mayo, agosto y diciembre de 2017.

**Causa**

No se cumple con la política de depositar los ingresos provenientes de los cobros de los clientes el mismo día o más tardar el siguiente día hábil.

**Efecto**

Al no efectuar el depósito inmediato de los cobros efectuados no se cuenta con la disponibilidad de los fondos

**Recomendación**

Verificar que los depósitos que corresponden a los cobros sean efectuados el mismo día del cobro y trasladados al área de tesorería, para garantizar que los fondos estén disponibles en las cuentas bancarias de la empresa.

**Hallazgo 10**

Se verificó que la gestión de cobro no es eficiente, el % que la empresa tiene como cuentas morosas repercute en la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos de pago a corto plazo, la rotación de cobro, basado en que los clientes tienen un plazo de crédito autorizado de 30 días evidencia que el cobro es lento y que la recuperación de las cuentas se efectúa en un plazo promedio de 48 días, se evidencia que se tiene un atraso en la gestión de cobro de 18 días.

Al comparar la gestión respecto al año 2016, se evidenció que son similares en relación a la rotación y plazo de cobro, sin embargo, se determinó que para el 2016 únicamente se tenía un 10% de las cuentas en morosidad, las cuales

fueron recuperadas sin necesidad de llegar a etapa pre-jurídica o jurídica, mientras que en 2017 el 19% de la cartera es morosa, de las cuales el 31% están en etapas pre-jurídica y jurídica.

### **Condición**

Se efectuó el análisis de las cuentas por cobrar a través de indicadores y razones financieras.

### **Causa**

No existe una supervisión por parte de la gerencia de la gestión de cobro efectuada por el departamento de créditos y cobros

### **Efecto**

Al no ser supervisado las acciones del departamento de créditos y cobros en el manejo de las cuentas por cobrar, no se tiene conocimiento del estado real de la cartera y la gestión de cobro se vuelve ineficiente.

### **Recomendación**

Implementar un eficiente soporte informático que facilite el monitoreo y supervisión de las actividades del departamento de crédito y cobros y la aplicación de los procedimientos y políticas. Exigir reportes frecuentes y detallados al personal de cobranza que permita a la gerencia el análisis y seguimiento de resultados de la cartera morosa, el impacto de la cobranza, saldos recuperados, entre otros.

Dado que los procedimientos anteriormente descritos no constituyen ni una auditoría ni una revisión realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría o con las Normas Internacionales de Encargos de Revisión, no expresamos seguridad alguna sobre las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2017.

En el caso de haber aplicado procedimientos adicionales o de haber realizado una auditoría o una revisión de los estados financieros de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría o con las Normas Internacionales de Encargos de Revisión, podrían haber llegado a nuestro conocimiento otras cuestiones, sobre las que les habríamos informado.

Nuestro informe se emite exclusivamente para el propósito indicado en el primer párrafo de este informe y para su información y no debe ser utilizado para fines diferentes al indicado, ni ser distribuido a terceras personas. Este informe se refiere exclusivamente a los saldos y partidas indicados más arriba y no es extensible a los estados financieros de la compañía Alimentos Seguros, S. A., considerados en su conjunto.

**VÁSQUEZ & ASOCIADOS**

Guatemala, 10 de marzo de 2018



Lic. Marcos Daniel Vásquez  
Colegiado No. 12292  
Socio Director

## CONCLUSIONES

1. Se estableció en la unidad de análisis que no existe un adecuado sistema para el análisis y autorización de crédito y por consiguiente tampoco una eficiente gestión de cobro, esto impacta negativamente en el estado de la cartera de cuentas por cobrar y al mismo tiempo en el flujo de efectivo utilizado por la empresa para solventar sus obligaciones a corto plazo. Es importante establecer un adecuado sistema de cobro para garantizar la recuperación total de las cuentas por cobrar.
2. El análisis de las cuentas por cobrar en la empresa objeto de estudio, constituye un instrumento para la dirección de la entidad, ya que permite medir la eficiencia en el proceso de crédito y cobro de las cuentas por cobrar; se estableció al evaluar el funcionamiento del departamento de créditos y cobros que el personal del departamento no aplica de manera oportuna las políticas y procedimientos contenidos en el manual de políticas y procedimientos de crédito y cobro, derivado de esto se observa una tasa de morosidad alta en las cuentas por cobrar, además el análisis de tendencias del ciclo de cobro refleja que las cuentas por cobrar se demoraron en convertirse en efectivo, al recuperarse después de 30 días.
3. La administración eficiente de las cuentas por cobrar en la unidad de análisis, depende de la planificación e implementación de procedimientos y políticas de crédito y cobro, las cuales deben de ser cumplidas a cabalidad, además de ser revisadas y controladas

periódicamente para asegurar una óptima gestión de las cuentas por cobrar y asegurar la recuperación de las cuentas.

4. El Contador Público y Auditor puede proporcionar numerosos servicios que pueden adaptarse de manera personalizada a los propósitos de la unidad de análisis; entre ellos los trabajos de procedimientos previamente convenidos, este tipo de trabajos aplica procedimientos que han sido acordados con el cliente con antelación y emite un informe sobre los hallazgos detectados con relación a la información financiera y no financiera.

## RECOMENDACIONES

1. La unidad de análisis debe aplicar políticas y procedimientos para la admisión, seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar derivadas de las ventas al crédito, una correcta y preventiva gestión de los créditos comerciales es relevante para prevenir las posibles pérdidas por incobrabilidad o insolvencia de los clientes; minimizar los costos de una mala gestión de cobros es un elemento imprescindible para asegurar un adecuado flujo de efectivo que permita solventar las obligaciones de la empresa.
2. La administración de la unidad de análisis debe solicitar reportes semanales al departamento de créditos y cobros que le proporcione información útil sobre el comportamiento de las ventas al crédito, el nivel de rotación, el ciclo de cobro y el estado de las cuentas por edades, para la elaboración del análisis de las cuentas por cobrar, que le permita garantizar una correcta y oportuna toma de decisiones para elevar los resultados económicos de la entidad.
3. El departamento de créditos y cobros de la unidad de análisis debe cumplir el manual de políticas y procedimientos relacionado con las cuentas por cobrar, con ello se podrá optimizar los controles, salvaguardar y custodiar los documentos que respaldan el derecho de cobro, controlar y dar seguimiento a todos los clientes y garantizar la recuperación de las cuentas.

4. Se recomienda a la administración de la unidad de análisis capacitar al personal en mejorar las prácticas de gestión de cobranza, y definir los papeles y responsabilidades de cada participante en cada etapa del proceso de cobranza y autorización de crédito, con el objetivo de garantizar el éxito en la recuperación de los créditos y el trato adecuado al cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala, Guatemala 17 de noviembre de 1993; reformada por Acuerdo Legislativo 18-93. 76p
2. Barbosa Díaz, M. (2012). Contabilidad Financiera a Corto plazo (Primera ed.). Ciudad de México, D. F., México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C.196p.
3. Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano (Tercera ed.). Ciudad de México, D. F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C. V. 586p.
4. Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio, Decreto Número 2-70. 289p.
5. Congreso de la República de Guatemala, Código de Salud, Decreto Número 90-97. 50p.
6. Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo, Decreto Número 1441. 228p.
7. Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario, Decreto Número 6-91. 69p.
8. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 Libro I, Impuesto Sobre la Renta. 79p.

9. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Colegiación Profesional Obligatoria, Decreto Número 72-2001. 21p.
10. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 y sus reformas. 111p.
11. Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores. (2009). Código de ética para profesionales de la contabilidad. International Federation of Accountants (IFAC).142p.
12. Escribano M., Jiménez A. (2014). Análisis contable y financiero (Primera ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. 464p.
13. Horngren T., C., Harrison Jr. , W., & Oliver, M. (2010). Contabilidad (Octava ed.). Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Pearson Educación de México, S. A. de C. V. 896p.
14. International Auditing and Assurance Standards Board, IAASB. (2013). Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados: Parte II. New York, USA. 327p.
15. International Auditing and Assurance Standards Board, IAASB. (2016). Elección del Servicio Adecuado: Comparativa entre Auditoría, Revisión, Compilación y Procedimientos acordados. International Federation of Accountants (IFAC). 8p
16. International Accounting Standards Board, IASB. (2015). Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas entidades. (2015 ed.). London, United Kingdom: IFRS Foundation. 276p.

17. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2015). Normas de Información Financiera (NIF) 2015 (Novena ed.). Ciudad de México, D. F., México: Quad/ Graphics Querétaro, S. A. de C. V. 2076p.
18. Meigs, R., Williams, J., Haka, S., & Bettner, M. (2012). Contabilidad. La base para decisiones gerenciales (Undécima ed.). Ciudad de México, D. F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C. V. 717p.
19. Mendívil Escalante, V. M. (2016). Elementos de auditoría (7a. ed.). México, D. F., México: Cengage Learning Editores, S. A. de C. V. 234p.
20. Ministerio de Gobernación, Estatutos del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Acuerdo ministerial número 118. 19p.
21. Organismo Ejecutivo, Reglamento para Inocuidad de los Alimentos, Acuerdo Gubernativo Número 969-99. 21p
22. Ross, S., Westerfield R., & Jordan B. (2014). Fundamentos de finanzas corporativas (Décima ed.). Ciudad de México, D. F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C. V. 803p.
23. Ruiz, Alfredo. Diccionario de Términos Contables. Guatemala, Guatemala, C. A. Ediciones ALENRO. 2004. 2da Edición. 505p
24. Sánchez Curiel, G. (2015). Auditoria de estados financieros: Práctica moderna integral (Tercera ed.). México, D. F., México: Pearson Educación de México, S. A. de C. V. 199p.
25. Superintendencia de Bancos de Guatemala. (2012). Análisis de Sectores Económicos: Sector de Alimentos y Bebidas. Guatemala:

Departamento de Análisis Económico y Estándares de Supervisión.  
22p.

26. Warren, C., Reeve, J., & Duchac, J. (2016). Contabilidad financiera (Decimocuarta ed.). México D. F., México: Cengage Learning Editores, S. A. de C. V. 592p.

### WEBGRAFÍA

27. Definición de área de créditos y cobros, consultado en Club Ensayos. (2018). Departamento de crédito. Recuperado de [clubensayos.com/Negocios/Departamento-DeCrédito/344841.html](http://clubensayos.com/Negocios/Departamento-DeCrédito/344841.html), el 10 de octubre de 2018 a las 17:15 horas.
28. Definición de área de logística, consultado en Pymerang. (2018). Las funciones de logística en la distribución del producto. Recuperado de [pymerang.com/logistica-y-supply-chain/logistica/distribucion/309-logistica-](http://pymerang.com/logistica-y-supply-chain/logistica/distribucion/309-logistica-), el 18 de octubre de 2018 a las 17:00 horas.
29. Definición de asamblea general de accionistas, consultado en Gerencie.com. (s.f). Importancia de la asamblea general de accionistas. Recuperado de [gerencie.com/importancia-de-la-asamblea-general-de-accionistas.html](http://gerencie.com/importancia-de-la-asamblea-general-de-accionistas.html), el 10 de octubre de 2018 a las 21:15 horas.
30. Definición de consejo de administración, consultado en Deloitte. (2018). Consejo de administración. Recuperado de [www2.deloitte.com/co/es/pages/risk/articles/consejodeadministracion.html](http://www2.deloitte.com/co/es/pages/risk/articles/consejodeadministracion.html), el 10 de octubre de 2018 a las 18:15 horas
31. Definición del Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, consultado en IFAC. (2018.) IAASB. Recuperado de [ifac.org/tags/iaasb](http://ifac.org/tags/iaasb), el 11 de octubre de 2018 a las 22:20 horas.

- 32.** Definición del contador público y auditor, consultado en Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala. (s.f). Base Legal. Recuperado de [faceconomicas.usac.edu.gt/wp\\_economicas/?page\\_id=103](http://faceconomicas.usac.edu.gt/wp_economicas/?page_id=103), el 11 de octubre de 2018 a las 21:00 horas.
- 33.** Definición de cuentas por cobrar, consultado en La Economía. (s.f). Crédito y cobranzas. Recuperado de [laeconomia.com.mx/credito-y-c](http://laeconomia.com.mx/credito-y-c), el 15 de octubre de 2018 a las 18:50 horas.
- 34.** Definición de cuentas por cobrar, consultado en Solo Contabilidad. (s.f.). Cuentas por cobrar. Recuperado de [solocontabilidad.com/tema/cuentas-por-cobrar](http://solocontabilidad.com/tema/cuentas-por-cobrar), el 15 de diciembre de 2016 a las 21:15 horas.
- 35.** Definición de Federación Internacional de Contadores, consultado en IFAC. (2018.) Acerca de IFAC. Recuperado de [ifac.org/about-ifac](http://ifac.org/about-ifac), el 11 de octubre de 2018 a las 22:05 horas.
- 36.** Definición de gerente de producción, consultado en Educaweb(\*). (2018).Gerente de producción. Recuperado de [educaweb.com/profesion/gerente-produccion-538/](http://educaweb.com/profesion/gerente-produccion-538/), el 10 de octubre de 2018 a las 18:40 horas.
- 37.** Definición de industria alimentaria, consultado en INSST. (s.f). Enciclopedia de la OIT: Industria Alimentaria. Recuperado de [insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo3/67.pdf](http://insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo3/67.pdf), el 10 de octubre de 2018 a las 13:25 horas.

- 38.** Definición de industria alimentaria, Invest In Guatemala. (2014). Industria alimentaria. Recuperado de [investinguatemala.org/es/areas-de-inversion/industria-alimenticia](http://investinguatemala.org/es/areas-de-inversion/industria-alimenticia), el diciembre de 11 de 2016 a las 18:35 horas.
- 39.** Definición de Industria de alimentos y bebidas, consultado en AGEXPORT. (2013). Comisión de alimentos y bebidas. Recuperado de [export.com.gt/sectores/comision-de-alimentos-y-bebidas/](http://export.com.gt/sectores/comision-de-alimentos-y-bebidas/), el 10 de diciembre de 2016 a las 18:30 horas.
- 40.** Definición de industria pesquera, consultado en Perspectivas Alimentarias. (s.f). Pescado y productos pesqueros. Recuperado de [fao.org/docrep/010/ah876s/ah876s10.htm](http://fao.org/docrep/010/ah876s/ah876s10.htm), el 16 de octubre de 2018 a las 18:35 horas.
- 41.** Definición del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, consultado en IGCPA. (2014). Quienes somos. Recuperado de [igcpa.org.gt/quienes-somos/](http://igcpa.org.gt/quienes-somos/), el 11 de octubre de 2018 a las 23:00 horas.
- 42.** Definición de tesorería, consultado en Debitoor. (s.f). Tesorería - ¿Qué es la tesorería?. Recuperado de [debitoor.es/glosario/definicion-tesore](http://debitoor.es/glosario/definicion-tesore), el 10 de octubre de 2018 a las 17:50 horas.
- 43.** Historia del Colegio de Contadores Públicos y Auditores, consultado en CPA. (2018). Quienes somos. Recuperado de [cpa.org.gt/quienes-somos/](http://cpa.org.gt/quienes-somos/), el 11 de octubre de 2018 a las 20:30 horas.