

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

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

TESIS:

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

POR

LUZ ELENA MANSILLA CATALÀN

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, ABRIL DE 2022

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Doctor Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Segundo:	MSc. Haydeé Grajeda Medrano
Vocal Tercero:	VACANTE
Vocal Cuarto:	PAE. Olga Daniela Letona Escobar
Vocal Quinto:	P.C. Henry Omar López Ramírez

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

Presidente:	Lic. Oscar Fernando Aguilar García
Secretario:	Lic. Carlos Enrique Buch García
Examinador:	Dr. Manuel Alberto Selva Rodas

Lic. MSc. Salvador Giovanni Garrido Valdez
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado No. 6,029

Guatemala, 13 de septiembre de 2021

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

Respetable Licenciado Suárez:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN AUDITORÍA No. 051-2019 de fecha veinticinco de septiembre de dos mil diecinueve, emitido por el Director de la Escuela de Contaduría Pública y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a LUZ ELENA MANSILLA CATALÁN carné 9713784 en su tesis denominada "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA COMERCIALIZACIÓN DE YOGUR", me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

Con base a lo anterior expuesto, recomiendo que la tesis sea sometida a Examen Privado de Tesis, previo conferirle el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada, de conformidad con el Reglamento correspondiente.

Atentamente,



Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez, M.Sc.
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado No. 6,029

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "3-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0432-2022
Guatemala, 31 de mayo del 2022

Estudiante
LUZ ELENA MANSILLA CATALÁN
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Cuarto, inciso 4.1, subinciso 4.1.1 del Acta 10-2022, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 26 de mayo de 2022, que en su parte conducente dice:

"CUARTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

4.1 Graduaciones

4.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista las providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría y Economía; en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas del Jurado Examinador y los expedientes académicos.

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

NOMBRES Y APELLIDOS	REGISTRO ACADÉMICO	TEMA DE TESIS:
LUZ ELENA MANSILLA CATALÁN	9713784-1	EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA COMERCIALIZACIÓN DE YOGUR

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

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

m.ch

DEDICATORIA

**A DIOS PADRE,
HIJO Y ESPIRITU
SANTO, Y A LA
SANTISIMA
VIRGEN:**

Por sus bendiciones, y gracias por darme fuerzas para seguir adelante, y por permitirme culminar esta meta.

A MI MADRE:

Mónica Catalán, por ser mi ejemplo, cuidarme, guiarme. Este triunfo es para usted.

A MI NOVIO:

Vinicio Osorio, por el amor y apoyo incondicional.

A MI HERMANA:

Sandra Mansilla, por su cariño.

A MIS SOBRINOS:

Pamela, Katy y Jeferson, que mi ejemplo sea en ustedes motivación para alcanzar sus sueños.

A MI ABUELITA:

Angela Muralles, por su amor y fe depositada en mí, al ser una mujer de bien. (QEPD)

A MI FAMILIA:

Con cariño especial a: Cesar Rodas, Alfonso Cuzal, tíos: Jero y Saby, primos y demás familia.

A MIS AMIGOS:

Por su amistad y cariño, y en especial a: Suly, Brendita, Carlitos, Lorena, Carolina, Vilma, Silvia, Manola, Hellen, Oly, Luis, Barbara, Victor Cáceres, y todos los que no he podido mencionar, pero han sido importantes en mi vida.

A MI ASESOR:

MSc. Salvador Giovanni Garrido, gracias por su conocimiento y apoyo.

EN ESPECIAL A:

Universidad de San Carlos de Guatemala, a la Facultad de Ciencias Económicas, por permitirme obtener mis estudios y convertirme en profesional.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE YOGUR	
1.1 Antecedentes, origen y evolución de las empresas	1
1.2 Definición de empresa	1
1.3 Características generales de las empresas	2
1.3.1 Funciones	3
1.3.2 Elementos	5
1.3.3 Objetivos	5
1.4 Clasificación de las empresas	7
1.5 Aspectos fundamentales en la gestión de las empresas	14
1.5.1 Planificación	14
1.5.2 Estructura organizacional	14
1.5.3 Dirección	15
1.5.4 Control	16
1.5.5 Cultura organizacional	16
1.6 Empresas comercializadoras de yogur	18
1.7 Legislación aplicable	20
1.7.1 Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas	21
1.7.2 Código de Comercio (Decreto No. 2-70 y sus reformas)	21
1.7.3 Código Tributario (Decreto No. 6-91 y sus reformas)	21
1.7.4 Ley de Actualización Tributaria, Libro I Impuesto Sobre la Renta (Decreto No. 10-2012 y sus reformas)	22
1.7.5 Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto No. 27-92 y sus reformas)	22
1.7.6 Ley del Impuesto de Solidaridad (Decreto No. 73-2008 y sus reformas)	22
1.7.7 Ley de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos (Decreto No. 37-92 y sus reformas)	23

		Página
1.7.8	Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles (Decreto No. 15-98)	23
1.7.9	Código de Trabajo (Decreto No. 1441 y sus reformas)	24
1.7.10	Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (Decreto No. 295)	24
1.7.11	Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Público y Privado (Decreto No. 42-92)	24
1.7.12	Bonificación Incentivo (Decreto No. 78-89 y sus reformas)	25
1.7.13	Código de Salud (Decreto No. 90-97 y sus reformas)	25
1.7.14	Reglamento de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental (Decreto No. 137-2016 y sus reformas)	25

CAPÍTULO II CUENTAS POR COBRAR

2.1	Definición de crédito comercial	26
2.1.1	Beneficios y desventajas de otorgar crédito	28
2.2	Definición de cuentas por cobrar	29
2.2.1	Importancia de las cuentas por cobrar	30
2.3	Objetivos del área de cuentas por cobrar	31
2.4	Funciones principales del área de cuentas por cobrar	31
2.5	Administración de cuentas por cobrar	32
2.5.1	Cuenta por cobrar desde diferentes ámbitos	32
2.6	Clasificación de las cuentas por cobrar	32
2.7	Documentos contables en la cuenta por cobrar	34
2.8	Procedimientos básicos de cobranza	37
2.9	Contabilización de las cuentas por cobrar	38
2.10	Cuentas incobrables	39
2.10.1	Estimaciones para cuentas incobrables	40
2.10.2	Estimaciones de cuentas incobrables en Guatemala	40

CAPÍTULO III

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

	Página
3.1	El Contador Público y Auditor como consultor 42
3.2	Definición de Contador Público y Auditor 45
3.3	Características del Contador Público y Auditor 46
3.3.1	Responsabilidad profesional 47
3.4	Definición de consultoría 48
3.4.1	Empleo de la consultoría 48
3.4.2	Perfil del consultor 49
3.4.3	Ética en el ejercicio profesional del CPA como consultor 51
3.5	Definición de manuales administrativos 53
3.5.1	Importancia 54
3.5.2	Objetivos 55
3.6	Tipos de manuales administrativos 56
3.7	Manual de Políticas y Procedimientos 58
3.7.1	Objetivos de los manuales de políticas y procedimientos 58
3.7.2	Definición de políticas 59
3.7.3	Definición de procedimientos 60
3.7.4	Diferencias entre políticas y procedimientos 61
3.8	Los flujogramas 61
3.9	Fases para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos 63
3.10	Contenido básico de un manual de políticas y procedimientos 65

CAPÍTULO IV

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

(CASO PRÁCTICO)

	Página
4.1 Antecedentes	69
4.2 Solicitud de servicios profesionales	77
4.3 Propuesta de servicios profesionales	78
4.4 Carta de aceptación de la consultoría	82
4.5 Programa de trabajo	83
4.6 Ejecución del trabajo	84
4.7 Diagnóstico de la empresa	99
4.8 Informe	101
4.9 Manual de políticas y procedimientos contables para el área de Cuentas por Cobrar	105
CONCLUSIONES	139
RECOMENDACIONES	140
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	141

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Nombre	Página
1	Cuadro de ventas al crédito	70
2	Cuentas por cobrar	76
3	Ventas de autoservicio	76
4	Determinación de Honorarios Profesionales	84

ÍNDICE DE FIGURAS

1	Clasificación manuales administrativos	57
2	Organigrama de Comercializadora de yogur La Ceiba, S.A	71
3	Estructura Organizacional del departamento Financiero	72

INTRODUCCION

Toda empresa, cuyo fin es obtener una ganancia a través del desarrollo de su labor operativa y comercial, se encuentra en la constante búsqueda de medios alternativos, los cuales permitan una mejor aceptación dentro de su mercado objetivo. Una de estas estrategias, hace referencia a la de créditos, los cuales permitan a sus clientes, facilidades en el pago de la adquisición de los productos adquiridos.

Sin embargo, esta concesión crediticia, genera una cuenta por cobrar, misma que reviste vital importancia dentro de la recuperación de capital. Por tal motivo, se hace necesario un correcto y adecuado ordenamiento respecto al control de las políticas y procedimientos contables referentes a este aspecto, para desarrollar una adecuada gestión en la recuperación económica dentro de las empresas.

La importancia de obtener un manual específico de políticas y procedimientos en el rubro de cuentas por cobrar, permite no solo mejorar la estructura de todos los procesos inherentes al área contable, sino, además, realizar y desarrollar una mejora continua en la implementación de métodos precisos, los cuales permitan una mayor recuperación de capital y liquidez empresarial.

El presente trabajo de tesis titulado “EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA COMERCIALIZACIÓN DE YOGUR” ha sido desarrollado, con el propósito de

contar con una guía clara y específica, la cual garantice la óptima operación y desarrollo de un adecuado orden en aspectos referentes a la cuenta por cobrar, lo cual permite una propuesta administrativa eficiente, brindando apoyo a la gestión financiera, al proveer de detalles de recuperación efectivos, así como información confiable, verificable y oportuna para la toma de decisiones gerenciales.

En su capítulo I, el presente trabajo contiene antecedentes propios de la entidad objetivo de estudio, especificando también aspectos claves en la naturaleza de las empresas en general, así como aspectos legales que regularizan su labor.

El capítulo II, detalla, define y establece definiciones necesarias para una adecuada comprensión de la administración de las cuentas por cobrar, su clasificación, y las ventajas de mantener un proceso de cobro sano y adecuado.

El capítulo III, hace mención sobre la importancia del Contador Público y Auditor como consultor, detallando los elementos necesarios en el ejercicio de su labor tales como responsabilidad y ética profesional. Así mismo, se menciona los aspectos técnicos necesarios en cuanto a la elaboración de políticas, procesos, y diagramación de manuales administrativos, específicamente manuales de políticas y procedimientos.

El capítulo IV, hace referencia a la recopilación de la información de la empresa objetivo de estudio, el cual incluye narrativas, cuestionarios, así como la propuesta de la implementación del Manual de Políticas y Procedimientos para gestión del área de cuentas por cobrar.

Como parte conducente, se incluyen las respectivas conclusiones y recomendaciones de la tesis realizada, así como la citación de las referencias bibliográficas utilizadas.

CAPÍTULO I

EMPRESA COMERCIALIZADORA DE YOGUR

1.1 Antecedentes, origen y evolución de las empresas

En el tiempo antiguo, “Se tiene evidencias de trueque en el templo rojo de Babilonia 5,200 años a.C. Las primeras civilizaciones conocían operaciones aritméticas rudimentarias, llegando a crear elementos auxiliares para contar, sumar, restar, utilizando medios muy elementales al comienzo, para luego utilizar medios y prácticas más avanzadas como la creación de una moneda como único instrumento de intercambio”. (2:17) La acumulación de dinero, fue uno de los intereses mayores, por lo cuales muchas personas, desarrollaron opciones de comercio de manera individual o conjunta.

Derivado de lo anterior, y teniendo como eje central el comercio e intercambio de valores, las empresas buscaron mantener el control de los factores productivos: tierra (recursos naturales, materias primas), trabajo (mano de obra, personal, empleados, trabajadores) y capital (recursos financieros, maquinaria, medios de producción). La combinación de dichos factores permitió que las organizaciones, convertidas en empresas, desarrollaran su actividad comercial con fines de lucro, logrando establecer lineamientos y parámetros dentro de las industrias y los mercados, dando con ello paso al sistema capitalista.

1.2 Definición de empresa

“La empresa o entidad es un sistema de organización social que utiliza una variedad de recursos para producir, transformar o comercializar bienes o servicios, logrando un beneficio económico”. (2:17)

Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.

Por lo tanto, es importante mencionar que la empresa, es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades través de su participación en el mercado de bienes y servicios, haciendo uso de los factores productivos (tierra, trabajo y capital).

1.3 Características generales de las empresas

Como entidad social y organizacional, las empresas presentan determinadas características, las cuales, a pesar de ser comunes dentro de las industrias, definen su esencia y naturaleza, entre ellas se encuentran las siguientes:

a. Identificación de la empresa

Toda empresa tiene un nombre que la identifica, tanto interna como externamente, posee un domicilio comprobado donde ella realiza sus actividades productivas y administrativa, además de poseer un patrimonio conformado por medios económicos y financieros, así como derechos y obligaciones con los que lleva a cabo sus actividades.

b. Misión

Describe la razón o motivo por la cual se crea la empresa. La misión traza un camino desde lo que se hace en el presente hasta lo que se pretende alcanzar.

c. Visión

Es una declaración de la meta corporativa, una descripción de lo que pretende ser la compañía en el futuro.

d. Imagen Corporativa

Esta imagen define su personalidad y es el reflejo de sus valores, con los cuales los clientes se sienten identificados. La imagen corporativa va mucho más allá de mostrar la marca de una empresa, una correcta estrategia de imagen logrará fidelizar al cliente que, al sentirse valorado e identificado, mantendrá una importante comunicación con la compañía. En un entorno altamente competitivo, este elemento reviste vital importancia.

e. Origen del Capital

Según la fuente desde donde proviene su dinero, una empresa puede ser:

- Pública: aquella que ha sido financiada y es administrada por el estado. En muchos casos estas empresas han sido creadas con la finalidad de resolver alguna necesidad social.
- Privada: es aquella que ha sido constituida por personas naturales o jurídicas, no gubernamentales.
- Mixta: estas empresas son una fusión de pública y privada. La proporción en cuanto al capital y la administración puede variar.

1.3.1 Funciones

Las funciones desarrolladas dentro de las empresas, hacen referencia a la adecuada administración de las siguientes áreas generales:

- Social

Se refiere a la organización de los recursos humanos y la gestión de la compañía con los trabajadores. Toda compañía es una fuente de creación de riqueza, ya que es donde las personas pueden conseguir un salario a cambio de su trabajo. Pero no solamente esto: también es el lugar en el cual logran desarrollarse desde un punto de vista personal.

- Administrativa

Se encarga de coordinar todas las actividades realizadas dentro de la empresa. Se tratan de tareas que no tienen un valor añadido por sí mismas, pero que son imprescindibles en el desarrollo de la actividad entre ellas se encuentran: la necesidad de cumplir con una serie de normativas y reglamentaciones, facilitar la coordinación entre departamentos, mantener una dirección y control adecuados.

- Comercial

Esta función, regula todas las gestiones relacionadas con la compra y la venta, las cuales se encuentren dirigidas a las áreas de mercadeo, así como el establecimiento de relaciones estables con clientes y proveedores.

- Técnica/Operativa

Es la parte de la empresa que se encarga de los procesos de fabricación y producción. En este caso, es importante determinar si los procedimientos que conllevan a obtener el producto, precisan de algún tipo de especificidad técnica. En dicha situación, se debe describir concretamente los recursos necesarios, habilidades y conocimientos que deben poseer los colaboradores para el desarrollo de su labor.

- Financiera

Es aquella vertiente que se encarga de administrar el capital de la empresa, en aspectos de carácter líquido (efectivo) así como los bienes inmuebles, propiedad y equipo. Uno de los mayores retos, hace referencia a que el área financiera, busca la obtención de recursos monetarios para una mejor gestión.

Entre los elementos de aprovisionamiento son de interés, aquellos que hacen referencia a la recuperación de ventas, a través de una gestión de cuenta por cobrar, financiamiento a través de créditos, así como fuente alternativas comerciales.

1.3.2 Elementos

Cada empresa, está compuesta de elementos los cuales son necesarios para realizar su actividad. Se clasifican en tres grupos:

- a) Elemento Humano: Constituye la mano de obra e intelectual. Está formado por las personas que aportan su trabajo a la empresa.
- b) Elemento Material: recursos naturales como materias primas, mercaderías, y capital físico.
- c) Elemento Inmaterial: El patrimonio, marcas, prestigio de la empresa.

1.3.3. Objetivos

Establecer objetivos para una empresa no es una tarea sencilla. Deben planificarse bajo períodos de tiempo, los mismos deben ser claros y realistas, imponer retos y sobre todo, deben encontrarse alineados con la cultura organizacional, su misión y visión.

Es primordial, que los objetivos, sean del conocimiento público para los colaboradores, de manera que exista un lineamiento común, el cual permita unificar esfuerzos, para el alcance deseado

a. Tipos de objetivos dentro de una organización

Existen distintos tipos de principales objetivos dentro de una empresa, esto dependerá de la naturaleza o la importancia dentro de su plan central. Estos pueden clasificarse en:

- Objetivos generales, son de manera global y a gran escala.
- Específicos, son abordados a partir de una pequeña escala.
- Estratégicos o a largo plazo, son los que tomarán la vida de la empresa.
- A corto plazo, son alcanzables prácticamente de inmediato.

b. Características de los objetivos de una empresa

Para que los objetivos de una empresa, logre un manejo exitoso de objetivos, es importante que los mismos se traduzcan en aspectos esenciales para su consecución, logrando con ellos su alcance, analizar sus resultados y establecer nuevas decisiones.

Para que los objetivos de una empresa sirvan es importante mencionar:

- Medibles: se tienen que poder establecer parámetros de medida que estarán ligados a un periodo de tiempo.
- Claros: deben tener una definición clara, entendible y precisa.
- Alcanzables: deben estar dentro de las posibilidades de la empresa, teniendo en cuenta su capacidad y recursos. Así como la

disponibilidad del tiempo necesario para cumplirlos.

- Desafiantes: significan desafío o un reto.
- Coherentes: deben estar alineados y ser coherentes con los otros objetivos de la empresa.

Es entendible, que una empresa sin objetivos, no lograra desarrollarse de la manera más eficaz y eficientemente posible. Por esta razón, es necesario establecer planes estratégicos a nivel general, así como para cada uno de los departamentos que componen la organización.

1.4 Clasificación de las empresas

De acuerdo a su actividad o giro de negocio, las empresas pueden clasificarse en los siguientes:

a) Empresa según su actividad económica

Estas se subdividen en sectores, acorde a su actividad principal, sobre la cual desarrollan su gestión

- Empresas del sector primario

“Empresas relacionadas a la explotación y actividades de los recursos naturales agropecuarios siendo: agricultura, forestal, ganadería, avícolas, acuicultura, apicultura, silvicultura, y extractivas mineras”.(4:18)

- Empresas del sector secundario

“Industrias dedicadas a la transformación de materias primas y agroindustrias que transforman agregando valor a los productos agropecuarios” (18:5)

- Empresas del sector terciario:

El sector terciario, o factor servicios, agrupa las actividades que no se dedican a la producción de bienes sino a la prestación de servicios: transporte, sanidad, comercio, turismo, ocio, cultura, administración, otros.

- Sector cuaternario:

Hace referencia a las empresas dedicadas a la prestación de servicios de información, creación, investigación, desarrollo e innovación.

b) Empresas según su actividad o giro

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, las más comunes son:

- Industriales

“Son aquellos que producen bienes mediante la extracción y transformación de materias primas”. (4:18)

Por ello también dentro de esta clasificación, se encuentran aquellas industrias o empresas dedicadas a la explotación de la agricultura o ganadería.

- Comerciales

“Su actividad principal es la compra y venta de productos, ya que fungen como intermediarios entre el productor y el consumidor”. (4:18)

Es decir, posee procesos productivos, sino se encargan de la venta de los bienes y servicios, es decir, son intermediarios, clasificados como mayoristas o minoristas.

- De servicios

“Son aquellas que tienen como finalidad proporcionar un servicio a la población o a las empresas. Las empresas pueden ser públicas, privadas o mixtas”. (4:18)

c) Empresas por el origen del capital

Dependiendo del origen de las aportaciones de su capital y del carácter a quienes dirijan sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:

- Pública

“Se les denomina así a las empresas que son propiedad del Estado. Estas pueden ser federales, estatales o municipales” (4:19)

Son aquellas empresas que se forman con ayuda del capital de Gobierno, regularmente su finalidad es la satisfacción del bien común.

- Privada

“Son aquellas empresas que no cuentan con participación del gobierno. En estas empresas el capital es aportado por parte de una persona o varios inversionistas, y su finalidad principal es obtener utilidades” (4:19)

- Mixta

Son sociedades que fueron formadas con capital público y privado, regularmente ofrecen un servicio social a la población. Por ejemplo: El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que es una institución fundada con capital del Sector Público de Guatemala y con capital de empresas privadas que funcionan en el país, estas aportan dinero para que se mantenga abastecido todo el instituto con medicamentos y utensilios necesarios para cualquier hospital.

d) Empresas según su forma de constitución en Guatemala

“Según lo establecido en el Libro I, Título I del Capítulo III al Capítulo VII en el citado Código de Comercio de Guatemala existen cinco formas de constituir una sociedad, estas son:

- Sociedad colectiva

Es aquella sociedad que consta de una razón social, por medio de la cual los socios quedan sujetos a las obligaciones sociales de forma subsidiaria, ilimitada y solidaria.

- Sociedad en Comandita Simple

Es la sociedad integrada por uno o varios socios comanditados los cuales contraen obligaciones sociales de forma subsidiaria, ilimitada y solidaria; y los socios comanditarios que responden a una responsabilidad limitada al monto de su aportación, las cuales no pueden representarse por títulos o acciones.

- Sociedad de Responsabilidad Limitada

Es la sociedad formada por varios socios obligados únicamente al pago de sus aportaciones, debido a que el patrimonio de la sociedad responderá a las obligaciones sociales. El capital estará dividido en aportaciones que no podrán incorporarse a títulos de ninguna naturaleza ni denominarse acciones.

- Sociedad Anónima

Esta sociedad posee un capital dividido y representado por acciones, por lo que el accionista contrae la responsabilidad limitada al pago de las acciones que suscribió, su denominación social será formada libremente por los socios, y puede incluir el nombre de uno de los socios, o apellidos

de dos o más pero este caso debe incluirse la actividad principal a la que se dedicará, por lo que debe agregarse la leyenda Sociedad Anónima que puede abreviarse S.A.; el capital mínimo que necesita para fundarse es de Q200.00, el órgano de soberanía es la Asamblea General.

- Sociedad en Comandita por Acciones

Es aquella sociedad en la que uno o varios socios comanditados contraen obligaciones sociales a las cuales deben responder en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria; y uno o varios socios comanditarios poseen responsabilidad limitada por el monto de las acciones que suscribieron.

- Sociedad de Alianza para el Desarrollo

Es la persona, individual o jurídica, nacionalidad guatemalteca, cuya actividad de giro exclusivo o de propósito específico es celebrar un contrato de alianzas para el desarrollo de infraestructura económica, como el participante privado que ha sido adjudicado en una licitación, en una alianza público privada con el Estado. Esta sociedad mercantil se formará con acciones nominativas.

- Sociedades Constituidas en el Extranjero

Son las sociedades legalmente constituidas en el extranjero que tengan en el territorio de la República la sede de su administración o el objeto principal de la empresa, están sujetas, incluso en lo que se refiere a los requisitos de validez de la escritura constitutiva, a todas las disposiciones

que establece el Código de Comercio. La forma del documento de constitución se registrará por las leyes de su país de origen.

- Sociedad en Copropiedad

Es aquella sociedad cuando una entidad o un derecho patrimonial pertenecen, pro indiviso, a dos o más personas. Los copropietarios no tienen dominio sobre partes determinadas de la entidad, sino un derecho de propiedad sobre todas y cada una de las partes de la entidad en cierta proporción, es decir, sobre la parte alícuota.

- Sociedad de Emprendimiento

Es aquella que se constituye con una o más personas físicas que solamente están obligados al pago de sus aportaciones representadas en acciones, formando una persona jurídica distinta a la de sus accionistas.

- Sociedades de Inversión

Son las empresas que administran los fondos de inversión en Guatemala, es decir, manejan dinero de personas y empresas que invierten en activos a través de estos fondos.

1.5 Aspectos fundamentales en la gestión de las empresas

Derivado de su esencia y naturaleza, la gestión empresarial presenta el reto de asumir la organización, administración y el funcionamiento de una empresa. Por tal motivo, es necesario realizar en conjunto una serie de pasos, lo cual permita desarrollar un proceso correcto, respetando las metas, estrategias y políticas de la empresa; y además establecer objetivos claros para que el proceso sea fluido.

Entre los pasos más importantes para el alcance de una adecuada gestión empresarial, es de mencionar:

1.5.1 Planificación

Dicho en otras palabras, la planificación analiza el lugar donde la empresa u organización se encuentra. Además de ser una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias, y el desarrollo de planes de acción, también es posible definir a la planeación como el proceso a través del cual se realiza cada una de estas actividades.

1.5.2 Estructura organizacional

La estructura organizacional, se define como la suma de las formas en las cuales una organización divide sus labores en distintas actividades y luego las coordina. Por su parte, diseño organizacional, es el proceso de evaluar la estrategia de la organización y las demandas ambientales, para determinar la estructura organizacional adecuada.

Con frecuencia, a la estructura organizacional se le refiere como organigrama.

La forma en que se dividan las actividades, será fundamental para la eficiencia de las operaciones o procesos que realiza el personal asignado. La determinación de quien hace cada actividad, y las relaciones que se establezcan con los demás participantes o con las demás actividades relacionadas, permitirá obtener los resultados que se han previsto en el momento que se establecieron las estrategias y los objetivos de la organización.

Por lo indicado anteriormente, es necesario que se utilicen los principios de la estructura organizacional, que serán un sustento para cumplir a cabalidad con lo planteado en las estrategias.

1.5.3 Dirección

La dirección empresarial es un orden de ideas, la dirección empresarial es una actividad continua donde la firma plantea, coordina y desarrolla las tareas necesarias para cumplir las metas trazadas. Desde esta posición se efectúan tareas indispensables, para lo cual se tienen que seguir tres pasos básicos:

1. Tomar decisiones sobre las actividades que cada área o departamento va a realizar.
2. Dar las herramientas y los materiales necesarios para que las personas hagan esas actividades.
3. Asegurar que dichas actividades se ejecutan de manera correcta y en línea con lo planeado previamente.

La dirección empresarial implica un conocimiento de otras áreas para lograr un trabajo conjunto en el alcance de las metas establecidas. Su valor para la gestión empresarial, radica en que la misma es útil para coordinar y desarrollar todas las actividades necesarias para que los objetivos se cumplan en tiempo y forma.

1.5.4 Control

De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador. La aplicación del control en las empresas busca atender dos finalidades principales: corregir fallas o errores existentes; y prevenir nuevas fallas o errores de los procesos. Para que el control en la empresa sea efectivo debe desarrollarse como una unidad y aplicarse todo el tiempo en la empresa, clasificándose para ello en: control preliminar, control concurrente y control posterior. Es por ello que esta fase, se apoya en la comprobación, fiscalización e inspección de las variables empresariales.

La aplicación del control a una unidad, elemento, proceso o sistema de la empresa puede generar distintos beneficios y logros, sin embargo, su aplicación indistintamente del proceso que se quiera “controlar” es importante, porque establece medidas para corregir las actividades, de forma que se alcancen los planes exitosamente.

1.5.5 Cultura organizacional

La cultura organizacional se expresa a través de sus estrategias, estructuras y sistema. Una organización con valores y normas claras promueve conductas positivas que se traducen en una mayor productividad dentro de la empresa y en una adecuada proyección de la organización fuera de ella.

La cultura empresarial, posee ciertas características que son claves para lograr un impacto positivo tanto en las relaciones humanas como en la proyección de la organización. Depende de cada empresa aplicarlas o ajustarlas según su visión. Estas son algunas características esenciales:

a. Tolerancia al riesgo

Se refiere al grado de libertad que tienen los empleados para tomar decisiones arriesgadas.

b. Proactividad

Se refiere al grado de independencia que tienen los individuos para tomar decisiones por sí mismos dentro de la organización.

c. Identidad

Se refiere no solo a la imagen de la empresa (identidad gráfica, logo, colores distintivos, etc.), sino también al grado de coherencia. Mientras más coherente sea la identidad, será más perdurable en el tiempo.

Toda entidad organizacional, puede mostrar dos tipos de comportamiento:

- **Cultura organizacional fuerte**

Cultura fuerte existe cuando se da un sistema bien compartido de valores y objetivos.

- **Cultura organizacional débil**

Es un tipo de cultura presente en organizaciones en las cuales no existe una identificación con los valores empresariales. En estos casos se vuelve muy difícil lograr los objetivos empresariales, dado que no existe un compromiso

genuino por parte del personal, que a su vez se siente minimizado o poco tenido en cuenta.

1.6 Empresas comercializadoras de yogur

El yogur es un alimento completo, obtenido de la fermentación controlada de la leche, derivado de las acciones combinadas de cultivos de bacterias y ácidos lácticos. Es un producto adecuado como fuente de vitaminas A y B, así como nutrientes y minerales como el calcio, fósforo y magnesio; siendo un producto de gran valor para la salud del ser humano.

Derivado de ello, el yogur se ha convertido en un producto con una demanda constante y estable, generada por parte de los consumidores; motivo por el cual muchas empresas se han interesado en su fabricación y otras, en su distribución y comercialización.

Las empresas comercializadoras de yogur, se clasifican dentro del sector terciario de la economía, ya que adquieren el producto por parte del fabricante y posteriormente realizan la labor de distribución y venta a otras compañías o cliente finales, esto con el objetivo de obtener un rédito comercial.

En la búsqueda de un adecuado mercado objetivo, centran su especial atención en crear, desarrollar y mantener relaciones comerciales con empresas de alimentos, supermercados, centros de conveniencia, entre otros; delimitados como clientes mayoristas, así como tienda de barrio, misceláneas, panaderías, etc., catalogados como clientes minoristas. A esto, se adhieren los procesos de mercadeo, venta de producto, logística de entrega, recuperación y cobranza, entre otras gestiones empresariales.

En cuanto al funcionamiento, derivado de su naturaleza, por el tipo de producto y sector de la industria al que pertenecen, las empresas comercializadoras de yogur deben cumplir con una serie de lineamientos legales, los cuales son necesarios para el soporte a las actividades empresariales. Estos aspectos a considerar para su funcionamiento, hacen referencia a certificados, licencias, inscripciones en asociaciones, autorizaciones entre otros. Dentro de los más relevantes, es posible mencionar los siguientes:

- Asociación de Desarrollo Lácteo de Guatemala (ASODEL) – Dictamen de Localización de Establecimiento Abierto al Público: ASODEL es una organización privada que busca el desarrollo de la cadena láctea y contribuir con la cadena alimentaria, y todas las empresas que dentro de sus procesos productivos o de comercialización involucre productos lácteos deben formalizar su inscripción y cumplir con los requerimientos para obtener el Dictamen de Localización de Establecimiento Abierto al Público.
- Inscripción de Empresas No Farmacéuticas Relacionadas con Precursores – Autorización de Importación de Materia Prima - Registro Sanitario de Alimentos para Productos Importados - Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Este Ministerio se encargará a través de distintas dependencias de vigilar, revisar, y controlar a aquellas empresas que relacionas con alimentos, entre otros. Tal cual como lo establece el Acuerdo Gubernativo 297-2006.

- Licencia Ambiental – Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales – Acuerdo Gubernativo 137-2016, este acuerdo establece los parámetros para solicitar la Licencia Ambiental de acuerdo a las especificaciones del DIGARM, la cual certifica el cumplimiento de los procedimientos administrativos por parte de la empresa.
- Certificado Libre Venta de Alimentos que se obtiene a través del Sistema Nacional de Registros Sanitarios de Alimentos y Bebidas de Guatemala (SNRSA-G), a través de él se podrá realizar el Registro de Alimentos, emitir el Certificado de Libre Venta de Alimentos y la Licencia Sanitaria. Este sistema también pertenece al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Licencia Sanitaria de Transporte – Dirección de Inocuidad de los Alimentos del VISAR – MAGA – Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación: El Reglamento para la Inocuidad de los Alimentos establece que los productos y alimentos hidrobiológicos deben ser transportados en vehículos que cumplan con parámetros de refrigeración y de higienización adecuados, por lo que las empresas comercializadoras de yogur deben solicitar la Licencia Sanitaria de Transporte, que indica que su flota de camiones cumplen con los requerimientos.

1.7 Legislación aplicable

Las empresas que se dedican a la comercialización de yogur, deben cumplir con las leyes, reglamentos y códigos que apliquen a las actividades comerciales que realizan. En dicho orden de ideas, la legislación aplicable es la siguiente:

1.7.1 Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas

Dentro de los artículos que contiene la carta magna se encuentra el artículo 43 Libertad de industria, comercio y trabajo, el cual reconoce la libertad de industria, comercio y trabajo excepto cuando existan limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

1.7.2 Código de Comercio (Decreto No. 2-70 y sus reformas)

Indica en su Artículo 6 que tienen capacidad para ser comerciantes las personas individuales y jurídicas que, conforme al Código Civil, son hábiles para contratar y obligarse.

Este marco legal, regula y contiene las disposiciones generales para constituir sociedades, ya sea de persona jurídica o individual, así como todo lo referente al comercio y la industria. Este también contiene las obligaciones y responsabilidades que adquiere la persona que participe en determinada sociedad.

1.7.3 Código Tributario (Decreto No. 6-91 y sus reformas)

Este código fue creado principalmente para que las leyes de materia tributaria sean armónicas, unitarias y respeten lo preceptuado por la Constitución Política, sus normas rigen las relaciones jurídicas que se originan de los tributos establecidos por el Estado, así como también se detalla las sanciones y multas a las que cada empresa puede hacerse

acreedora por el incumplimiento de leyes fiscales con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria.

1.7.4 Ley de Actualización Tributaria, Libro I Impuesto Sobre la Renta(Decreto No. 10-2012 y sus reformas)

Según el artículo 1, se decreta un impuesto sobre la renta para rentas obtenidas en Guatemala por personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios a través de la creación de regímenes especiales para rentas del trabajo, de actividades lucrativas, de capital y ganancias de capital, y de no residentes.

1.7.5 Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto No. 27-92 y sus reformas)

Esta Ley establece un impuesto al valor agregado sobre los actos y contratos gravados como lo son: las ventas de bienes muebles o inmuebles situados en el territorio nacional, prestación de servicios, importación, exportación de servicios. Como en las otras leyes, esta también establece las exenciones del mismo, plazo y forma de pago, hecho generador del impuesto, documentos obligatorios, requisitos de los documentos obligatorios, libros y registros, lineamientos para operatoria de dichos libros, entre otros.

1.7.6 Ley del Impuesto de Solidaridad (Decreto No. 73-2008 y sus reformas)

Impuesto de solidaridad, que regula el pago del 1% para las personas individuales o jurídicas y otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos. Ley que tomó vigencia a partir del 1 de enero de 2009.

1.7.7 Ley de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos(Decreto No. 37-92 y sus reformas)

Ley que regula el impuesto que tiene gravamen sobre los documentos que contienen los actos y contratos civiles y mercantiles, documentos otorgados en el extranjero que tengan efecto en el país, documentos cuya finalidad sea comprobar pagos con bienes o dinero, documentos de pago de aseguradoras, comprobantes de premios de loterías, retiros de fondos de las empresas, para gastos personales de sus propietarios o por viáticos no comprobables, recibos o documentos que respalde el pago de dividendos o utilidades, tanto en efectivo o en especie, entre otros.

1.7.8 Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles (Decreto No. 15- 98)

La Ley establece que el impuesto recae sobre los bienes inmuebles rústicos o rurales y urbanos, los cuales están integrados el terreno, las estructuras, las construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras.

1.7.9 Código de Trabajo (Decreto No. 1441 y sus reformas)

Regula los derechos y obligaciones que surgen de las relaciones laborales entre el patrono y sus empleados, y crea instituciones para resolver conflictos.

1.7.10 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (Decreto No. 295)

En el Reglamento de Inscripción de Patronos en el Régimen de Seguridad Social de Esta Ley Orgánica indica en sus artículos 2) y 3) que todo patrono, persona individual o jurídica, que ocupe tres o más trabajadores está obligado a inscribirse en el régimen de seguridad social y está obligado a descontar de la totalidad del salario que devenguen los trabajadores el porcentaje correspondiente a la cuota laboral y pagar la cuota patronal.

1.7.11 Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Público y Privado (Decreto No. 42-92)

Esta Ley se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Referente a esta prestación, es adicional e independiente al aguinaldo anual que obligatoriamente se debe pagar al trabajador.

1.7.12 Bonificación Incentivo (Decreto No. 78-89 y sus reformas)

Se crea la bonificación incentiva para los trabajadores del sector privado, con el objeto de estimular y aumentar la productividad y eficiencia.

1.7.13 Código de Salud (Decreto No. 90-97)

Son reglamentos y normas de observancia general que establece el Ministerio de Salud, que formula y da seguimiento a la política y aplicación de las normas y políticas especiales de salud pública y seguridad social, para brindar la regulación a las instituciones que conforman el sector público y privado, en la solución de problemas de salud a través de la ejecución de programas y la prestación de servicios, mejoras del ambiente y desarrollo integral de las comunidades.

1.7.14 Reglamento de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental (Decreto No. 137-2016)

Esta normativa presenta los nuevos lineamientos, estructura y procedimientos relacionados a la evaluación, control y seguimiento ambiental de los proyectos, obras, industrias o actividades, que se desarrollan y los que se pretenden desarrollar en el país.

CAPÍTULO II

CUENTA POR COBRAR

2.1 Definición de crédito comercial

Es un término que se utiliza en el aplazamiento del pago de bienes o servicios que una empresa concede a sus clientes. Cuando una empresa ofrece este tipo de crédito, está de acuerdo en recibir el pago en una fecha posterior.

Cuando se concede un crédito comercial, se sobreentiende que dicha transacción generará cuentas por cobrar, las cuales deberán de ser recuperadas de acuerdo a las condiciones en que hayan sido autorizadas. Considerando lo anterior, es necesario que las empresas tomen las medidas adecuadas para realizar una adecuada y pronta gestión. La concesión de crédito comercial a los clientes de la empresa, determina el que se formen criterios adecuados para la recuperación de los mismos. La formación de estos criterios será la base para las políticas y procedimientos de autorización de crédito y de cobranzas.

Sección 10. Políticas Contables, estimaciones y errores. De las NIIF para PYMES.

“Políticas de contabilidad son los principios, bases, convenciones, reglas y prácticas, específicos, aplicados por la entidad en la preparación y presentación de los estados financieros”. (26:54)

“Si esta norma no trata específicamente una transacción, u otro suceso o condición, la gerencia de una entidad utilizará su juicio para desarrollar y aplicar una política contable que dé lugar a información que sea:

a) Relevante para las necesidades de toma de decisiones económicas de los usuarios; y

b) Fiable, en el sentido de que los estados financieros:

- representen fielmente la situación financiera el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad;
- reflejen la esencia económica de las transacciones, otros sucesos y condiciones, y no simplemente su forma legal;
- sean neutrales, es decir, libres de sesgos;
- sean prudentes; y
- estén completos en todos sus extremos significativos”. (25:54)

Las políticas de contabilidad se tienen que aplicar consistentemente para transacciones similares. Una política de contabilidad se cambia solamente si es obligado por los cambios de las NIIF para PYMES o si resulta en información confiable y más relevante.

Estos cambios se contabilizan prospectivamente en el año corriente, o en años futuros, o en ambos, dependiendo de cuáles períodos afecta el cambio. Los cambios en estimaciones se pueden mencionar, el valor razonable de los activos financieros, las cuentas por cobrar de dudosa recuperación.

NIC 8. Su objetivo es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. Son errores las omisiones e inexactitudes en los estados financieros correspondientes a uno o más períodos anteriores, que surgen de no emplear, información que estaba disponible cuando los estados financieros para esos periodos fueron autorizados a emitirse. Estos errores incluyen afectos de aplicación a políticas contables, supervisión o errores aritméticos.

2.1.1 Beneficios y desventajas al otorgar créditos

Dentro de los acuerdos establecidos entre ambas partes, se determina realizar el pago/cobro del producto o servicio ofrecido en un plazo determinado, teniendo documentos de por medio (como lo es el caso de una factura) mismos que amparen y evidencien la venta realizada. El Cliente recibe el producto o servicio en un primer momento, pero no es hasta en el futuro que se realiza el abono de la factura o su cobro definitivo.

Entre los beneficios obtenidos en la otorgación de crédito, es posible mencionar:

- Hace el manejo de los gastos más eficaces
- Reemplaza el transporte de sumas de dinero en efectivo
- Determinan un aumento considerable en las ventas
- Permite la compra y venta de artículos de alto precio y pagarlos con el tiempo

Entre las desventajas de utilizar el crédito como medio de pago, se encuentran:

- Compromete los ingresos o ganancias futuras
- Posibles impagos parciales o totales
- Incluye cargos financieros en las compras de artículos o servicios
- Cuentas incobrables en la cartera
- Morosidad de clientes en la antigüedad de saldos en la cartera

Derivado de lo anterior, es de vital importancia, la determinación que los altos mandos de las empresas determinen, en cuanto a la clasificación de clientes, para determinar aquellos a quienes el crédito puede ser un tipo de concesión aplicable, tomando para ello aspectos de análisis como montos de compra, recurrencia, relación de confianza, solvencia, entre otros.

2.2 Definición de cuentas por cobrar

Constituyen el crédito que las empresas que conceden a sus clientes a través de una cuenta abierta y también es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de un servicio.

Estas representan un conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros, por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Por tanto, las cuentas a cobrar son el resultado de la actividad económica diaria dentro de una empresa.

Por tal motivo, las cuentas por cobrar representan para la empresa que concede el crédito, un dinero no obtenido, el cual se encuentra pendiente de recuperación por la venta de bienes y/o servicios. Por otro lado, para la empresa que recibe el crédito tendrán justo la consideración contraria, es decir, se convertirá en una cuenta por pagar.

Cuando una empresa decide proporcionar crédito a sus clientes, debe considerar los procesos internos de control, los cuales no solo permitan mejorar su participación en el mercado que se desenvuelve, a través de brindar los productos que comercializa, al utilizar el crédito como medio para rotar todo o parte de su inventario, además de brindar especial atención a los procesos de gestión y pronta recuperación de capital.

2.2.1 Importancia del área de cuentas por cobrar

Las cuentas y documentos por cobrar son importantes, ya que representan los derechos que esta tiene sobre los clientes y de los cuales además obtiene beneficios.

Otro de los aspectos que reviste vital importancia de las cuentas por cobrar, es el que hace referencia a que son consideradas como uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico.

Entre algunos puntos de vista, sobre la importancia de la cuenta por cobrar dentro de las organizaciones, es posible mencionar:

a) Apoyo al área de ventas: Posee la capacidad de cuantificar adecuadamente el nivel de riesgo, a través del análisis crediticio de los clientes potenciales referidos por el departamento de ventas.

b) Administra las cuentas por cobrar: la gestión de recaudo de cartera aumenta la capacidad de concesión de nuevos créditos y reduce el nivel de moras o impagos. La administración adecuada de las cuentas por cobrar favorece el retorno de los ingresos según las ventas efectuadas al crédito.

c) Minimiza el impacto de negocios equivocados: las malas deudas son un costo que afecta directamente el rubro de ventas netas; el objetivo del departamento de análisis crediticio y cobranza es minimizar la exposición a pérdidas ocasionadas según la concesión de créditos.

2.3 Objetivos del área de cuentas por cobrar

Objetivos principales a considerar en el área de cuenta por cobrar:

- Ejecutar un control óptimo en el proceso de cobranza.
- Crear procesos eficaces para evaluación y aprobación de créditos.
- Seguimiento a las antigüedades de saldos.
- Evitar la generación de cuentas incobrables
- Maximizar la seguridad financiera de la empresa.

En síntesis, el área de créditos y cobros, debe circunscribir su labor, en brindar un mejor flujo de efectivo y la mayor liquidez disponible reduciendo el saldo total pendiente de cuentas por cobrar.

2.4 Funciones principales del área de cuentas por cobrar

Entre las funciones que desarrollo el departamento del área de cuentas por cobrar se mencionan las siguientes:

- Analizar el mercado para lograr una colocación adecuada de las ventas a crédito.
- Participar en la formulación de las políticas de crédito.
- Ofrecer un servicio adecuado a la clientela.
- Evita la fuga de utilidades por cuentas incobrables.
- Elabora procesos para la organización y procedimiento de crédito.

2.5 Administración de las cuentas por cobrar

De una manera práctica, la administración de las cuentas por cobrar, incluye el manejo de todas las facturas pendientes de pago que posee una empresa, después de haber entregado un producto o servicio.

Por tal motivo, es importante considerar que la administración el crédito, requiere elementos fundamentales de planificación, ejecución y control, que detalla no solamente una buena función de investigación para brindar o conceder el crédito solicitado a clientes particulares o empresariales, sino también determina los cursos alternativos de acción, para realizar las gestiones de recuperación de dicha concesión.

El fin primordial de una adecuada administración de la cuenta por cobrar, se basa en mantener índices de liquidez adecuados, los cuales permitan a las empresas obtener las rentabilidades deseadas, sin descuidar el compromiso ante sus proveedores y acreedores.

2.6 Clasificación de las cuentas por cobrar

De acuerdo con la exigibilidad de las cuentas por cobrar, estas son clasificadas en rubros que permitan una mayor comprensión, acorde a su tiempo y gestión:

2.6.1 De acuerdo al tiempo:

a) Cuentas por cobrar de exigencia inmediata o a corto plazo:

Son aquellas cuentas por cobrar cuyo plazo de exigibilidad es menor a un año de la fecha de presentación de estados financieros.

b) Cuentas por cobrar de exigencia a largo plazo:

Son aquellas cuentas por cobrar cuyo plazo de exigibilidad es mayor a un año de la fecha de presentación de estados financieros.

2.6.2 De acuerdo con su origen:

Existe la posibilidad de determinar cuentas por cobrar a clientes, a funcionarios o empleados de la compañía y a otras personas. Además, pueden estar respaldadas por un documento exigible legalmente o no respaldados con simples partidas de contabilidad. Desde esta perspectiva, las dos formas principales de cuentas por cobrar son clientes y documentos por cobrar.

a) Clientes: “Representa las facturas pendientes de cobro por ventas de géneros o por la prestación de servicios o por trabajos realizados” (28:29)

Los importes por cobrar correspondientes a préstamos a funcionarios de la compañía, anticipos a empleados, documentos recibidos y los intereses acumulados sobre los documentos por cobrar también se consideran como un activo circulante.

b) Funcionarios y empleados: Son las cuentas o documentos que se originan por préstamo otorgados a los empleados, funcionarios o accionistas de la empresa.

c) Deudores diversos: Son los documentos o cuentas que se originan por transacciones distintas de las que representen a la actividad normal de la empresa.

d) Otras cuentas por cobrar:

Son derechos exigibles que se originan por actividades distintas a la venta de bienes o prestación de servicios como son: préstamos otorgados a empleados, saldos de impuestos a favor, reclamaciones por siniestros y otras transacciones.

Para tener un panorama más claro, las cuentas por cobrar están clasificadas como un activo circulante y dentro de sí misma, sus componentes se pueden clasificar según su naturaleza.

2.7 Documentos contables en las cuentas por cobrar

Los documentos por cobrar se crean cuando los clientes firman documentos como promesas de pago y acuerdan pagar el total o parcial el valor del documento.

Entre los documentos habituales en las transacciones de cuenta por cobrar, se encuentran:

a) Recibo de caja

Es un documento contable, que se utiliza para registrar los diferentes recaudos de dinero en efectivo, cheque o transferencia.

Este documento contabiliza un debito a la cuenta caja y el crédito de acuerdo al concepto del pago recibido

b) Factura Cambiaria

“La factura cambiaria 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”. (7:117)

Las facturas deberán elaborarse sin ningún error, evitando así rechazos y retrasos en los pagos y evitando repercusiones de tipo fiscal. Las facturas deberán tener los requisitos básicos que la Ley señale, entre ellas: nombres, domicilios y Números de Identificación Tributaria –NIT- del comprador y vendedor del bien o servicio, el valor de la operación, la moneda en que se realiza y contabiliza, el lugar y fecha, las condiciones de pago, la cantidad y descripción del producto o servicio, tipo y serie de factura, número de factura y resolución de autorización del documento.

c) Nota de crédito

Una nota de crédito es un documento legal que se utiliza en transacciones de compraventa donde interviene un descuento posterior a la emisión de la factura, una anulación total, un cobro de un gasto incurrido de más, devolución de bienes.

Es un comprobante que una empresa envía a su cliente para acreditar la devolución de un valor determinado por el concepto que se indica en la misma nota.

d) Nota de débito

Es un comprobante que una empresa envía a su cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica de la misma nota. Este documento incrementa el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por error en la facturación, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.

e) Cheque

El cheque es un documento mercantil, aceptado como medio de pago, que emite y firma una persona (librador), para que una entidad financiera (librador) pague la cantidad consignada en el mismo a otra persona (tenedor o beneficiario), siempre y cuando disponga de fondos en la cuenta contra la que se libra el cheque.

“El cheque sólo puede ser librado contra un Banco, en formularios impresos suministrados o aprobados por el mismo. El título que en forma de cheques se libre en contravención a este artículo, no producirá efectos de título de crédito”. (7:101)

f) Pagaré

Es un título formal que contiene una promesa de pago pura y simple, donde el librado o firmante se obliga a pagar al beneficiario una cantidad determinada en la fecha y lugar establecidos.

Es un título muy similar a la letra de cambio, puesto que ambos comparten una regulación jurídica muy similar y se usan para obtener recursos financieros. A diferencia de la letra de cambio, el pagaré es emitido por el propio deudor y no por el acreedor. “En el pagaré podrán establecerse intereses convencionales. También podrá estipularse que el pago se haga mediante amortizaciones sucesivas” (7:100)

“Los títulos de crédito que llenen los requisitos propios de cada título en particular y los generales siguientes:

1. El nombre del título de que se trate.
2. La fecha y lugar de creación.
3. Los derechos que el título incorpora.
4. El lugar y la fecha de cumplimiento o ejercicio de tales derechos.
5. La firma de quien lo crea. En los títulos en serie, podrán estamparse firmas por cualquier sistema controlado y deberán llevar por lo menos una firma autógrafa”. (7:83)
6. “La promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero.
7. El nombre de la persona a quien deba hacerse el pago”. (7:100)

2.8 Procedimientos básicos de cobranza

Los procedimientos de gestión de cobranza administrativa, son utilizados normalmente para la recuperación de la cartera de cobros o aplicación de una estimación de cuentas por cobrar incobrables, son los siguientes:

1. “Cartas, notas y acta de requerimiento de cobro elaboradas por Notario, que cumplan los requisitos establecidos judicialmente.

2. Correos a la dirección electrónica del deudor con aviso o constancia de recepción de entrega de la fecha y hora, que demuestre que la notificación o requerimiento de cobro fueron recibidos o entregados en la dirección electrónica del deudor o fiador, si lo hubiere, y que identifique el origen y monto de la deuda. Los documentos citados deberán archivarse en la carpeta de la cuenta corriente que debe llevar el contribuyente de sus clientes deudores.
3. Sistemas de cobranza por medio de call center o centros de llamadas, propios o contratados, que realicen requerimientos de cobro a deudores, los cuales dejen documentado en el historial de llamadas que efectivamente fue intentada la cobranza haciendo uso de software especializado, que permita una adecuada fiscalización y pueda originar reportes para documentar los requerimientos necesarios para validar los intentos de cobro efectuados". (36:1)

2.9 Contabilización de las cuentas por cobrar

Partiendo que las cuentas por cobrar son obligaciones que terceras personas (ya sean individuales o jurídicas) tiene con la empresa que concedió el crédito, se hace necesaria brindar el seguimiento correspondiente sobre la recuperación, con base a los términos pactados al inicio de la relación comercial.

Por tal razón, toman el segundo lugar de importancia, posterior a la contabilización de las cuentas correspondientes a Caja y Bancos.

2.10 Cuentas incobrables

Son aquellas que una empresa ya no puede recuperar luego de haber efectuado una venta al crédito. Es decir, las cuentas incobrables corresponden a un monto del valor total de las ventas que los clientes o deudores no llegan a cancelar y representa un gasto operativo.

Usualmente, siempre existe un porcentaje de las ventas, los cuales las empresas no logran gestionar el proceso de cobranza de manera exitosa. Esto es parte del riesgo del negocio, el cual se conoce como riesgo de crédito.

Este monto de cuentas incobrables, en definitiva, tiene un impacto financiero al interior de las empresas, ya que representan un gasto. Por lo tanto, es importante evidenciar dicha pérdida en los estados financieros. Es por ello, que se hace necesario una correcta gestión de recuperación en cuenta por cobrar, para evitar este tipo de situaciones.

El método para poder cumplir con la adecuada valoración de las cuentas por cobrar, dependerá de la forma de determinar las posibles pérdidas por falta de recuperación de los saldos de los clientes morosos. Por lo que es necesario que, se establezcan provisiones o un proceso directo de baja de las cuentas por cobrar incobrables, para valuar correctamente el valor de las cuentas por cobrar.

En toda entidad o negocio que se determine otorgar crédito a clientes, es habitual el tener retrasos en las fechas estimadas de pago. Sin embargo, esto no debe exceder de manera que afecten la liquidez empresarial. En el último de los casos al no lograr una recuperación de un saldo pendiente de

cancelación, es necesario tomar en consideración los métodos de estimación, y su baja definitiva de la antigüedad de saldos.

2.10.1 Estimaciones para cuentas incobrables

Estimación, es el procedimiento utilizado para obtener una aproximación de un valor en las cuentas por cobrar vencidas que se tienen al final de un ejercicio.

“Las estimaciones contables son importes que pueden estar relacionados con tipos de transacciones o saldos contables reconocidos o revelados en los estados financieros. Las estimaciones contables también incluyen importes incluidos en la información revelada o utilizados para enjuiciar el reconocimiento o revelación en relación con un tipo de transacciones o con un saldo contable” (33:20)

2.10.2 Estimación de cuentas incobrables en Guatemala (Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012, del Congreso de la República de Guatemala, en el artículo 21 numeral 20

En Guatemala, la legislación relacionada con las cuentas incobrables, indica que: Las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios o empleados o a terceros, y que no se encuentren garantizadas con prenda o hipoteca y se justifique tal calificación mediante la presentación de los documentos o registros generados por un sistema de gestión de cobranza administrativa, que acrediten los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable.

En caso que posteriormente, se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida en la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravado en el período de liquidación en que ocurra la recuperación.

Los contribuyentes que no apliquen lo establecido en el primer párrafo de este numeral, pueden optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar a ésta las cuentas incobrables que se registren en el periodo de liquidación correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria o prendaria, al cierre de cada uno de los períodos anuales de liquidación; y, siempre que dichos saldos deudores se originen del giro habitual del negocio; y, únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros. Los cargos a la reserva deberán justificarse con los requerimientos de cobro administrativos hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente.

Cuando la reserva exceda el tres por ciento (3%) de los saldos deudores indicados, el exceso debe incluirse como renta bruta del periodo de liquidación en que se produzca el mismo.

La aplicación del porcentaje indicado en la Ley de Actualización Tributaria, del tres por ciento (3%) sobre las cuentas por cobrar por operaciones de ventas de clientes, no es limitante, ya que se puede aplicar un porcentaje mayor, siendo el valor excedente un gasto no deducible.

CAPÍTULO III

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

3.1 El Contador Público y Auditor como consultor

El Contador Público es un profesional con la preparación y capacidad para analizar desde los principios y reglas aplicables a la información contable, analizar todos los sucesos económicos que giran alrededor de una organización, puede proporcionar información financiera para la toma de decisiones, y desarrollar sistemas que aseguren que las transacciones económicas que realicen las organizaciones en su día a día se registren de forma adecuada, sobre la base oportuna y costo razonable.

Debido a la importancia de la profesión del Contador Público a nivel mundial, cada país cuenta con normas de certificación que debe cumplir para el ejercicio de la profesión, de allí la importancia de contar con la certificación, que le garantice el cumplimiento de sus funciones y también el reconocimiento de las organizaciones para quien brindará sus servicios.

Entre las normas que los regulan están:

3.1.1 NIA 200 Objetivos globales del auditor independiente

“Las normas y los requisitos éticos aplicables permiten al auditor establecer su opinión, la cual depende del marco de referencia de información financiera aplicable y cualquier ley o regulación relevante. Al momento que el auditor acepta el trabajo de auditoría, está aceptando la responsabilidad de actuar a favor del interés público, cumpliendo no solo las necesidades de

su cliente, sino acogiéndose a los requisitos establecidos en el Código de Ética para contadores profesionales, el cual establece los principios fundamentales de ética profesional relevantes al auditor cuando conduce una auditoría, estos principios son:

a) Integridad: El auditor debe ser sincero y honesto en todas las relaciones profesionales y de negocios.

b) Objetividad: El auditor no debe permitir que favoritismos o conflictos de interés influyan en sus juicios profesionales.

c) Competencia profesional y debido cuidado: El auditor debe mantener sus habilidades y conocimientos profesionales en el nivel apropiado y actualizados para prestar un servicio de calidad y competente, de acuerdo a las legislaciones o regulaciones vigentes.

d) Confidencialidad: El auditor debe respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de su trabajo, y no debe revelar la información a terceros que no cuenten con la debida autorización.

e) Conducta profesional: El auditor debe cumplir con los reglamentos y leyes relevantes, así como rechazar cualquier acción que desacredite a la profesión". (25:4)

3.1.2 Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000)

La Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000), tiene como objeto obtener evidencia suficiente y adecuada que le permita expresar una conclusión cuyo fin es incrementar el grado de confianza de los

usuarios a quienes se destine el informe, distintos de la parte responsable, acerca de la información sobre la materia objeto de análisis, es decir, el resultado de la medida o evaluación de una materia subyacente objeto de análisis sobre la base de ciertos criterios.

3.1.3 Norma Internacional de Servicios relacionados 4400 (NISR 4400)

La Norma Internacional de Servicios Relacionados 4400 (NISR 4400) tiene por objeto establecer normas y suministrar criterios sobre la responsabilidad profesional contable cuando este es contratado para recopilar la información financiera y en relación con la forma y contenido del informe que emite el profesional como resultado de dicho encargo.

Esta NISR se refiere a encargos relacionados con la información financiera. No obstante, puede aplicarse a otros encargos relativos a información no financiera siempre que el profesional contable tenga conocimiento adecuado de las cuestiones relativas al trabajo, y existan criterios razonables en los que el profesional pueda basar sus conclusiones.

Los criterios suministrados por las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) pueden ser también útiles para el profesional en la aplicación de esta NISR.

Los objetivos puntualizados en la normativa son:

- Que el profesional aplique los criterios pactados en la propuesta de servicios profesionales.

- El profesional no expresara una opinión, dado que se limita a informar sobre los hechos determinados y pactados en la propuesta de servicios.

3.2 Definición de Contador Público y Auditor

Ante la sociedad guatemalteca el Contador Público y Auditor, es un profesional de amplia confianza, quien realiza sus actividades con la ética necesaria para el cumplimiento de un servicio profesional, basado en conocimientos, capacidades y competencias.

Dentro de su preparación, los Contadores Públicos y Auditores realizan el estudio de las normas y principios financieros y contables, así como aspectos relacionados a la ética y calidad. Estos elementos les permiten analizar, interpretar y otorgar elementos de juicio en sus informes y dictámenes., necesario para la toma de decisiones, tanto en organizaciones públicas como privadas.

“NIC 1, Es la persona o grupo de personas capacitadas y experimentadas que se designan por una autoridad competente para revisar, evaluar y examinar los estados financieros de una entidad, y dictaminar sobre estos realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes. El auditor es responsable de la conducción de la auditoría. Los términos socio de trabajo o firma se usan cuando las normas lo disponen”. (33:1)

3.3 Características del Contador Público y Auditor

En las Normas de Auditoría del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores –IGCPA-, se encuentran las siguientes “características que deben poseer los Contadores Públicos y Auditores:

1. Integridad: Debe ser integro, honesto y sincero en su enfoque
2. Objetividad: Debe ser justo y no permitir prejuicios en su objetividad
3. Independencia: Debe mantener una actitud imparcial y libre de cualquier interés que pudiera considerarse, cualquiera que sea su efecto real, como incompatible con la integridad y la objetividad de su trabajo profesional.
4. Confidencialidad: Debe respetar información que se obtenga en su trabajo.
5. Habilidades y competencia: Se adquiere a través de la combinación de la educación general, del conocimiento técnico obtenido en el estudio de su formación profesional. Además, requiere estar actualizado en forma permanente, sobre los avances técnicos y económicos, incluyendo pronunciamientos nacionales e internacionales de trascendencia sobre contabilidad y auditoría, reglamentaciones importantes y requerimientos legales.

Entre otro tipo de requisitos generales, que la labor profesional del Contador Público y Auditor requiere, se encuentran:

- Capacidad intelectual y científica para desarrollar su trabajo
- Madurez para la toma de decisiones
- Criterio amplio que le permita discernir sus conocimientos.
- Valores morales y ético

- Formación social-humanística que le permita interpretar la realidad nacional”. (5:13)

3.3.1 Responsabilidad profesional

El Contador Público y Auditor, se encuentra facultado para generar opinión sobre de los hechos relacionados con su profesión, además de poder dictaminar información financiera, contable y fiscal, como apoyo a las gerencias en la toma de decisiones. Incluso, dentro de su accionar, también es posible impartir su conocimiento a través del desarrollo de cátedras dirigidas a profesionales en formación.

En el caso del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, se cuenta con un Código de Ética Profesional dirigido a todos sus agremiados, profesionales de la contaduría pública sin menoscabo del área de acción donde desempeñen su labor bajo la razón de dependencia o independencia, ni del tipo de organización. El precitado código establece que independientemente donde el profesional ejerza sus funciones debe asumirlas con la profesionalidad y las competencias necesarias que se requieran, ya que deberá asumir de forma personal las consecuencias de los errores que puedan traer no cumplir con las normas y principios contables, y leyes del país.

Por lo tanto, su criterio debe mantenerse en el ámbito profesional de su ejercicio. “Al expresar cualquier juicio profesional, el Contador Público y Auditor tiene la obligación de sostener un criterio libre de conflicto de intereses e imparcialidad.” (5:15).

Así mismo, es prioritario, que demuestre su preparación y calidad profesional: “Como requisito para que el Contador Público y Auditor acepte prestar sus servicios, deberá contar con la preparación profesional y técnica y con la capacidad necesaria para realizar las actividades profesionales satisfactoriamente.” (5:16)

3.4 Definición de Consultoría

La consultoría es un servicio de asesoría especializada e independiente al que recurren las empresas en diferentes industrias con el fin de encontrar soluciones a uno o más de sus problemas de negocio o necesidades empresariales, que se sustenta en la innovación, la experiencia, el conocimiento, las habilidades de los profesionales, los métodos y las herramientas. En la práctica, la consultoría derivada de su naturaleza, permite emitir opiniones y aconsejar sobre una situación o problema particular para lo cual el profesional es contratado, sugiriendo posibles soluciones, estando claro que será la administración de la empresa es quien tomará las decisiones que consideren correctas y serán los responsables directos de los éxitos o riesgos que la acción elegida. Por ello, deriva la importancia que al momento de la contratación de la asesoría quede establecido el alcance del trabajo a realizar, y la responsabilidad del Contador Público y Auditor en el desarrollo de su labor.

3.4.1 Empleo de la consultoría

Los consultores deben poseer habilidades blandas y especialidades técnicas, ya que interactúan con una amplia gama de clientes, proporcionando distintos servicios en diversas industrias, así como integrándose en equipos

con personas de diferentes niveles y con alto grado de conocimientos. Por naturaleza, un consultor debe ser: creativo, innovador, asertivo, investigador, analítico, pragmático, flexible, comunicativo, con gran capacidad para trabajar bajo presión y aprendizaje permanente, tanto en la experiencia diaria como en los temas académicos.

En general, los consultores se emplean para aportar un beneficio a las compañías que prestara el servicio.

3.4.2 Perfil del consultor

Los Contadores Públicos y Auditores que ejercen la responsabilidad como consultores, poseen una trayectoria y actualización adecuada al ejercicio de su profesión. Ello asegura, que la información y conocimientos que aplicará, estarán bajo la base del marco legal vigente.

El profesional que se ha formado para ser Contador Público y Auditor, a través de experiencias, capacitaciones, prácticas y sobre todo estudio relativo a su profesión, y de otras ramas de las ciencias económicas y sociales, es capaz de ejercer en una variedad de funciones en los sectores públicos y privados de la sociedad guatemalteca.

A la hora de trabajar es importante seguir las siguientes fases:

- “Fase I: Concertación del Servicio. En esta fase se establecen las primeras relaciones entre el consultor y el cliente, se conocen sus necesidades, en caso de tratarse de un nuevo cliente, se conforma la ficha a fin de que quede registrado en la base de datos de clientes de

la empresa consultora y se ponen de acuerdo las partes en cuanto al alcance, condiciones, recursos, personal y la documentación necesaria para comenzar el servicio.

- Fase II: Exploración. En esta fase se realiza un diagnóstico a partir de la información suministrada por el cliente, con el objeto de conocer el funcionamiento de la entidad y el estado de sus procesos, para constatar la existencia de los problemas enunciados previamente por éste, resultados que deben quedar reflejados como evidencia de trabajo realizado.
- Fase III: Planificación del Servicio. En esta fase se planifican las acciones de capacitación que necesita el cliente sobre el tema objeto de consultoría, de las herramientas y técnicas que se van utilizar durante el servicio, así como los recursos que demandan estas acciones.
- Fase IV. Ejecución del servicio. Durante esta fase se elaboran los papeles de trabajo para dar solución al problema, que son la evidencia de los muestreos realizados, de la aplicación de herramientas y técnicas, del empleo de normas y resoluciones vigentes tanto internas como externas y de la solución elegida por el cliente para resolver el problema identificado. Posteriormente se elaboran los documentos de cierre del servicio y el informe preliminar con los resultados del trabajo realizado, el cual se discute con las partes para lograr su conformidad.
- Fase V: Informe gerencial, entrega y conformación del expediente. En esta fase se conforma el informe gerencial, que se entrega formal de la documentación propiedad del cliente, además se tramita la

facturación, el cobro del servicio, la opinión del cliente sobre el servicio recibido. De igual forma, se conforma el expediente de consultoría que es sometido a un proceso de revisión de todos sus documentos, luego se procede al archivo del expediente y finalmente, se salva de la información”. (22:10)

3.4.3 Ética en el ejercicio profesional del Contador Público y Auditor como Consultor

El Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, cuentan con un Código de Ética Profesional dirigido a todos sus agremiados, profesionales de la contaduría pública sin menoscabo del área de acción donde desempeñen su labor bajo la razón de dependencia o independencia, ni del tipo de organización. El precitado código establece que independientemente donde el profesional ejerza sus funciones debe asumirlas con la profesionalidad y las competencias necesarias que se requieran, ya que deberá asumir de forma personal las consecuencias de los errores que puedan traer no cumplir con las normas y principios contables, y leyes del país.

En el artículo No. 6 del Código de Ética Profesional de Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, queda establecido que “Las opiniones, informes y documentos que presente el Contador Público y Auditor deberán contener la expresión de su juicio fundamentado en elementos objetivos, sin ocultar o desvirtuar los hechos de manera que puedan inducir a error” (5:28)

Cuando se desarrolla una labor solicitada por un tercero, esto se debe a que previamente se tuvo un acuerdo de las tareas a desarrollar, por lo tanto, el profesional es responsable directo de cumplir con lo acordado y de los resultados entregados. Estos resultados mostraran la opinión del profesional, el cual debe acatar los postulados y principios contables, las normas que establecen el código de ética, las leyes nacionales y aquellas internacionales que son aceptadas en su país, independencia de criterio en cuanto a conflictos, intereses e imparcialidad, calidad profesional en cualquier servicio que preste, el cual debe hacerse con intención, cuidado y diligencia, preparación y calidad profesional desde el conocimiento técnico y capacidades profesionales, y la responsabilidad personal.

Entre otros aspectos relacionados al ejercicio de su labor, el Contador Público y Auditor debe considerar aquellas relacionadas a:

.

- Obligación de rechazar tareas que irrespeten los principios y normas de la moral: “Faltarán al honor y dignidad profesional todo contador público y auditor que directa o indirectamente intervengan en actividades que riñan con la moral.” (5:10)
- Lealtad hacia el usuario de los servicios: “El Contador Público y Auditor se abstendrá de sacar provecho de situaciones que puedan perjudicar a quien haya contratado sus servicios.” (5:10)
- Respeto a los colegas y a la profesión: “Todo Contador Público y Auditor cuidará las relaciones con sus colaboradores, con sus colegas y con las instituciones que los agrupan, buscará que nunca se

menoscabe la dignidad de la profesión, sino que se enaltezca y actuará con espíritu de grupo.” (5:11)

En el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, detalla que “la ética aplicada al ejercicio profesional, como en todos los órdenes de la vida, debe ejercerse la profesión aplicando normas morales fundadas en la honradez, la cortesía y el honor. Esto implica práctica de valores como: responsabilidad, puntualidad, estudio, constancia, carácter, concentración, formación, discreción, prudencia”. (32:1)

Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad -IFAC-

Elaborado por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (International Ethics Standards Board of Accountants -IESBA- por sus siglas en inglés), el cual es un organismo independiente cuya finalidad es el establecimiento de normas en el seno de la Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants -IFAC-).

Este código establece las responsabilidades del Contador Público en el cumplimiento de su profesión y está dividido fundamentalmente en tres partes:

La Parte A contiene los principios fundamentales de ética profesional para los profesionales de la contabilidad y proporciona un marco conceptual que éstos aplicarán en el desarrollo y cumplimiento de su ejercicio profesional tales como la integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Las Partes B y C describen la manera en que se aplica el marco conceptual en determinadas situaciones con ejemplos de salvaguardas que sirven de guía y que pueden resultar adecuadas para hacer frente a las amenazas en relación con el cumplimiento de los principios fundamentales.

3.5 Definición de Manual Administrativo

Los manuales administrativos son de apoyo de vital apoyo en la dirección de las empresas, ya que permiten mantener un detalle específico sobre las acciones necesarias para el alcance de metas, así como los responsables en cada parte del proceso.

3.5.1 Importancia

“Los manuales administrativos de políticas y procedimientos que están por escrito, son necesarios e imprescindibles para toda la gente que trabaja dentro de la organización sepa cuál es su papel, cuáles son sus responsabilidades y objetivos, quiénes son sus proveedores y clientes, cuáles son los productos que genera en su proceso y cómo se desarrollan los métodos y procedimientos para darle calidad y consistencia a sus productos y procesos.

Tener manuales administrativos de políticas y procedimientos contribuye directamente al incremento de competitividad de la organización porque los conocimientos y la experiencia documentados son los cimientos para seguir creciendo”. (1:32)

Los Manuales Administrativos representan una guía práctica muy útil para lograr una eficiente administración ya que sirve como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa.

La importancia de dichos documentos, radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos se logra evitar inconvenientes comunes, como resultado de detallar las responsabilidades y limitaciones de cada colaborador.

3.5.2 Objetivos

Considerando que transmiten información acerca de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos, y dependiendo del grado de especialización del manual, podemos mencionar los siguientes objetivos:

1. Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa.
2. Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
3. Contribuir a la ejecución correcta de las labores asignadas y propiciar la uniformidad en el trabajo.
4. Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
5. Ayudar en el establecimiento, análisis, revisión, modificación de un

sistema o sus procedimientos.

6. Uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.
7. Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
8. Aumentar la eficiencia.
9. Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.

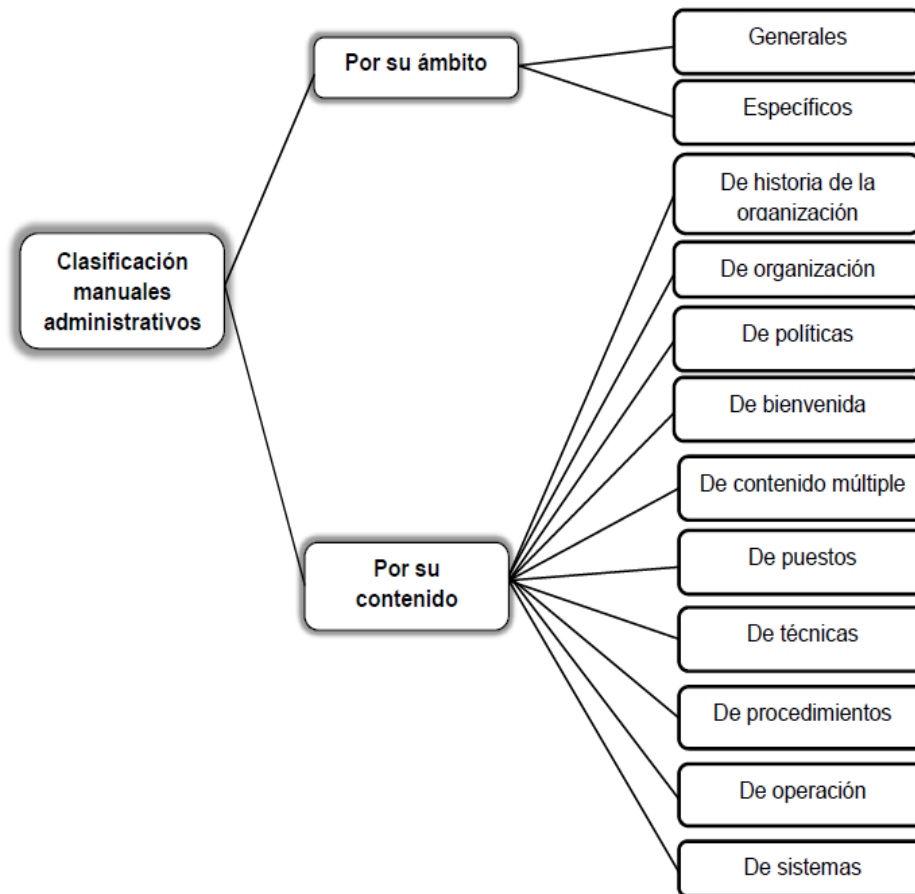
3.6 Tipos de manuales administrativos

En una clasificación integral de los manuales organizacionales, estos pueden resumirse en manuales generales y específicos; donde los primeros son aquellos que contienen información de aplicación universal para todos los integrantes de la organización, mientras que los específicos, por su contenido e información, se encuentran dirigidos hacia un área o departamento en particular, detallando los procesos que se llevan a cabo al interno del mismo.

Los manuales administrativos tienden a subdividirse según su campo de acción en e información, tal como se detalla en la siguiente figura:

Figura No 1

Clasificación de manuales administrativos



Fuente: Álvarez Torres, Martín G. Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. Primera Edición, Panorama Editorial. México, D.F.

3.7 Manual de políticas y procedimientos

“Los manuales de políticas y procedimientos documentan los conocimientos y la experiencia de un proceso o área y, a partir de éstos, ayudan a que los colaboradores de la organización puedan alcanzar más y mejores resultados cuantitativos y cualitativos”. (1:33)

3.7.1 Objetivos de los manuales de políticas y procedimientos

“Objetivos de los manuales cuando son tomados correctamente con un medio y no como un fin son:

1. Incrementar el nivel de productividad personal y organizacional.
2. Ser una organización más institucional.
3. Alinear todos los procesos administrativos y operativos con los objetivos estratégicos de la organización.
4. Acelerar el crecimiento económico y el desarrollo organizacional.
5. Optimizar la administración, mejorar los resultados e incrementar las utilidades de la organización.
6. Rediseñar los procesos de cada una de las diferentes unidades estratégicas de negocio.
7. Asegurar que todos los colaboradores de la organización repitan los procesos consistentemente y con calidad.
8. Delegar confiablemente responsabilidades en los colaboradores.
9. Que todo el mundo sepa cuáles son sus políticas y procedimientos.
10. Capacitar rápida y correctamente a los colaboradores de la organización, tanto a los de nuevo ingreso como a los de mayor antigüedad.

11. Incrementar las ventas, utilidades y el desempeño de las sucursales”.
(1.97)

En síntesis, el objetivo fundamental de los manuales de políticas y procedimientos, consiste en la utilidad y beneficio y que se realicen los procesos de forma excelente. Y su fin no es solamente tener manuales presentables, si no implantarlos y considerarlos como una herramienta administrativa.

3.7.2 Definición Políticas

En el marco del desarrollo de labores de cada entidad, empresa o similar, los planes son de vital importancia, siendo la preparación adecuada de los mismos fundamentales para el cumplimiento de sus objetivos. En su elaboración, son necesarios el establecimiento de parámetros y normativas que regulen cada gestión, es en este aspecto que las políticas desarrollan un factor importante.

“Las políticas es un conjunto de lineamientos y directrices, reglas, costumbres y normas relacionados con un tema en particular y que han sido autorizadas por la dirección general para facilitar la toma de decisiones de actividades rutinarias” (1:152)

Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y, sobre todo, pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización. El uso de políticas redundará, a corto plazo, en el aumento de productividad y utilidades para la organización. Dentro de una organización que tiene planes claramente establecidos, es importante desarrollar políticas que regulen las

actividades internas y que orienten a la toma de decisiones.

Las políticas son declaraciones que orientan las reflexiones de los gerentes para la toma de decisiones y aseguran que éstas se realicen dentro de ciertos límites; casi nunca requieren una acción, sino que tienen el propósito de orientar a los gerentes a comprometerse con la decisión que finalmente tomaron.

3.7.3 Definición de Procedimientos

“Guía detallada que muestra cómo dos o más personas realizan un trabajo dentro de la organización”. (1:153)

Constituyen la secuencia de pasos o etapas que se deben seguir con rigurosidad para ejecutar los planes. Son una serie de pasos detallados que indican cómo cumplir una tarea o alcanzar un objetivo preestablecido. En consecuencia, los procedimientos son sub planes de otros planes mayores. Debido a su naturaleza detallada, generalmente están escritos y a disposición de quienes deben usarlos.

Los procedimientos constituyen guías de acción y son más específicos que las políticas. En conjunto con otras formas de planeación, tratan de evitar la confusión por medio de la dirección, coordinación y articulación de las operaciones de una empresa. “Ayudan a dirigir todas las actividades de la empresa hacia objetivos comunes, a imponer coherencia en la organización a través del tiempo, y generan ahorros al delegar autoridad a los subordinados para tomar decisiones dentro de los límites impuestos por la administración”. (1:154)

3.7.4 Diferencias entre políticas y procedimientos

“La diferencia entre políticas y procedimientos radica en que, las primeras constituyen guías para tomar decisiones, mientras que las segundas, son guías para actuar, por medio de los métodos previamente autorizados”. (1:160)

También es necesario indicar, que las políticas son creadas en la alta gerencia, y afectan a toda la organización. En cambio, el procedimiento puede ser creado en el nivel medio, y que permitirán cumplir los objetivos específicos de una actividad.

3.8 Los flujogramas

“Es un método para describir gráficamente un proceso, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras similares. Permite conocer y comprender los procesos a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas”. (1:80)

Los flujogramas, también conocidos como diagramas de flujo “son una parte importante del desarrollo de métodos y procedimientos debido a que, por su sencillez gráfica, permiten ahorrar muchas explicaciones” (1:81)

Derivado de su versatilidad dentro de la gestión empresarial, estos permiten:

- Proporcionar una comprensión más adecuada de las actividades
- Facilitan la comunicación
- Delimitan autoridades y procesos

Los flujogramas, como representaciones gráficas, permiten mostrar de manera ordenada y consecutiva como desarrollan los procedimientos dentro de las organizaciones, sobre un área o tema en particular, indicando las unidades responsables de la ejecución de procesos, y muestra los niveles de jerarquía de los responsables.

Estas herramientas son usadas en los manuales porque ofrece ventajas muy valiosas, entre ella, se encuentra el presentar los procedimientos a través de símbolos y textos integrados que representan los procedimientos, lo que permite al personal que realiza identificar y comprender de forma más rápida cómo se debe realizar las actividades, y darles cumplimiento a las políticas de la organización. También es posible el análisis e interpretación de cada actividad y procedimientos. Por la forma secuencial de mostrarlos, permiten detectar con mayor facilidad y rapidez las fallas en los procedimientos o el incumplimiento de las políticas, así como cumplir a cabalidad en un orden lógico y secuencias cada uno de los pasos o procesos necesarios para llevar a cabo determinada actividad.

“A continuación se mencionan las principales ventajas al emplear flujogramas:

1. Proporcionan una comprensión del conjunto
2. Facilitan la comunicación.
3. Descubren los clientes ignorados previamente
4. Descubren las oportunidades para mejorar
5. Hacen más fácil establecer los límites”. (1:83)

3.9 Fases para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos

Las fases necesarias para la elaboración, diseño e implementación de procedimientos, instructivos, formatos, políticas, registros y especificaciones son las siguientes:

Fase 1. Definir el contenido

Se debe realizar una introducción e identificar el objetivo de las áreas en las que se piensa aplicar el manual de políticas y procedimientos. Para ello se debe aclarar quienes serán los responsables en cada área para implementarlo.

Se necesita detallar cada uno de los siguientes puntos para poder definir el objetivo y el contenido:

- Evaluar cuáles son las políticas bajo las cuales se aplicará el procedimiento.
- Determinar cuáles son las descripciones de las operaciones afectas.
- Identificar cuáles son los formatos que se tienen que utilizar para cada área.
- Realizar un diagrama de flujos para ejemplificarlo.
- Cuidar la terminología que se utilizará para cada área.
- Analizar la evaluación de desempeño y aplicación.

Fase 2. Recopilar información

Se necesita documentar, de manera lógica, cada detalle operativo de las áreas, para ello es recomendable, realizar un estudio preliminar de cada de ellas, considerado lo siguiente:

- Elaborar una narrativa de procesos actuales
- Integrar la información a través de análisis, graficar cuando sea necesario y detallar la información.
- Realizar una revisión de objetivos, el ámbito de acción, políticas y áreas responsables.

Fase 3. Estructuración

En esta fase, se inicia a realizar el manual de políticas y procedimientos, velando que su estructura sea adecuada, con una redacción legible y lógica para la correcta y adecuada comprensión del lector. También es importante cuidar aspectos referentes a la ortografía y redacción. En su diseño, también es importante tomar en cuenta los siguientes detalles.

- a. Todo manual debe contener una portada.
- b. El nombre de la empresa.
- c. El logotipo de la empresa.
- d. Un índice de contenidos.
- e. El desarrollo de cada proceso y su respectiva diagramación
- f. Una versión impresa y una digital.

Fase 4. Comunicación

Una vez realizado, el objetivo primordial será difundir la existencia y el contenido del manual de norma y procedimientos. Por tal motivo, se debe trabajar la estrategia de comunicación, para que cada colaborador se encuentre enterado de ello, así como brindarle las herramientas de alcance y fácil acceso.

Estos manuales, deben detallar el lugar y fecha de su elaboración, así como los responsables de su realización y autorización. También es importante cuidar los formatos en los que se presentan para cada área, verificando que la información sea clara para cada persona que tenga acceso.

3.10 Contenido básico de un Manual de Políticas y Procedimientos

“El contenido de un manual de políticas y procedimientos, suele ser muy variado, esto derivado de la información que la organización considere prudente publicar, así como la naturaleza de cada compañía. Sin embargo, la información básica que debe contener este tipo de manual es la siguiente:

- a) Portada:** Este documento debe incorporar la siguiente información:
 - a.1 Logotipo de la empresa.
 - a.2 Nombre oficial de la organización.
 - a.3 Determinación y extensión (general o específico). De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
 - a.4 Fecha de elaboración.
 - a.5 Responsable de su elaboración, revisión y/o autorización.
 - a.6 Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar, las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la

forma y, por último, el número de la forma.

b) Índice o contenido: Muestra la relación de los capítulos y páginas

b.1 Enunciación de la codificación.

b.2 Enunciación de la nominación del contenido.

b.3 Cantidad de páginas de cada sección de procedimiento o parte del manual.

c) Prólogo y/o introducción: Sección en la cual se describe datos generales del documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluirse un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

d) Objetivo(s) de los procedimientos: Esta sección contendrá una explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos, y cuando fuese necesario, los motivos que dieron origen a dichos objetivos.

e) Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos: Este apartado contiene la descripción de los entes sobre los cuales se aplican los procedimientos y las circunstancias en que deben ser empleados, también se hace mención de los entes a los que aplica por la vía de excepción y se especifica cuáles son los límites en que cesa la aplicabilidad de los procedimientos.

- f) Responsables de la ejecución de tareas del procedimiento:** En esta sección se indica la unidad orgánica, unidades administrativas y/o puestos responsables que intervienen en el cumplimiento de los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- g) Políticas o normas de operación del procedimiento:** Este apartado incluye los criterios o lineamientos generales de acción que determinan la cobertura de responsabilidades y las normas de operación según las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos.
- h) Procedimiento (descripción de las operaciones):** Contiene la descripción en forma narrativa y secuencial de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, se expone en qué consisten, cuándo, cómo, dónde y cuánto tiempo se hacen y señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, debe incluirse el puesto responsable de cada operación.
- i) Formularios o impresos:** En la descripción de las operaciones que impliquen el uso de formularios o impresos, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta.

- j) **Diagrama de flujo:** Es una representación gráfica de los hechos, situaciones, movimientos y de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento; también se muestra el recorrido de formas o documentos y las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita.
- k) **Glosario de términos:** Esta sección contiene un listado de conceptos con su respectiva definición, de carácter técnico que se emplean en la descripción de los procedimientos, dichos conceptos por su complejidad o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual”. (1:12)

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA COMERCIALIZACIÓN DE YOGUR

(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

La empresa comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A., inicia sus actividades mercantiles y comerciales el 02 de marzo del año 2016 en la ciudad de Guatemala. La empresa fue registrada bajo los requerimientos legales de una sociedad anónima y principios contables. Posee un patrimonio propio, de acuerdo al capital integrado por acciones y cancelado en su totalidad por los socios; su fin comercial es netamente lucrativo.

La empresa se encuentra ubicada en la 11 avenida 10-20 zona 17 del Departamento de Guatemala, lugar desde el cual, se desarrolla todas sus funciones comerciales, así como el almacenaje y distribución de productos lácteos, tanto a clientes mayoristas y comercios ubicados en la ciudad de Guatemala, así como varios sectores del interior de la república.

La empresa comercializa seis tipos de yogur: batido, líquido, frutado, natural y saborizado. En cuanto a su presentación, los mismos son envasados en recipientes de 1 litro, 750 ml, 500 ml, 250 ml, 200 ml, 150ml, y 90 ml.

Para su elaboración, combina el yogur en sí, junto con diferentes tipos de fruta (bananos, fresas, moras, entre otras) razón por la son un total de cuarenta y cinco productos comercializados, derivado las presentaciones de diferente sabor y tamaños de presentación. Todos los productos son elaborados siguiendo normas de calidad y parámetros de higiene, con altos valores nutricionales, a fin de brindar beneficio a los consumidores. No se utilizan preservante químicos, ni aditivos dañinos para la salud, otorgando productos que aptos para el consumo diario.

Respecto a la cartera de clientes, estos se clasifican en dos grupos, uno de ellos es la venta de productos a supermercados en autoservicios (cadenas retail) y el otro hace referencia a clientes minoristas como tiendas de barrio, panaderías, etc. La localización de los principales clientes se encuentra en el departamento de Guatemala, sin dejar de distribuidor también en el interior de la república.

Es importante indicar que el 70% de las ventas de la empresa son al crédito.

TABLA No 1
VENTAS AL CRÉDITO

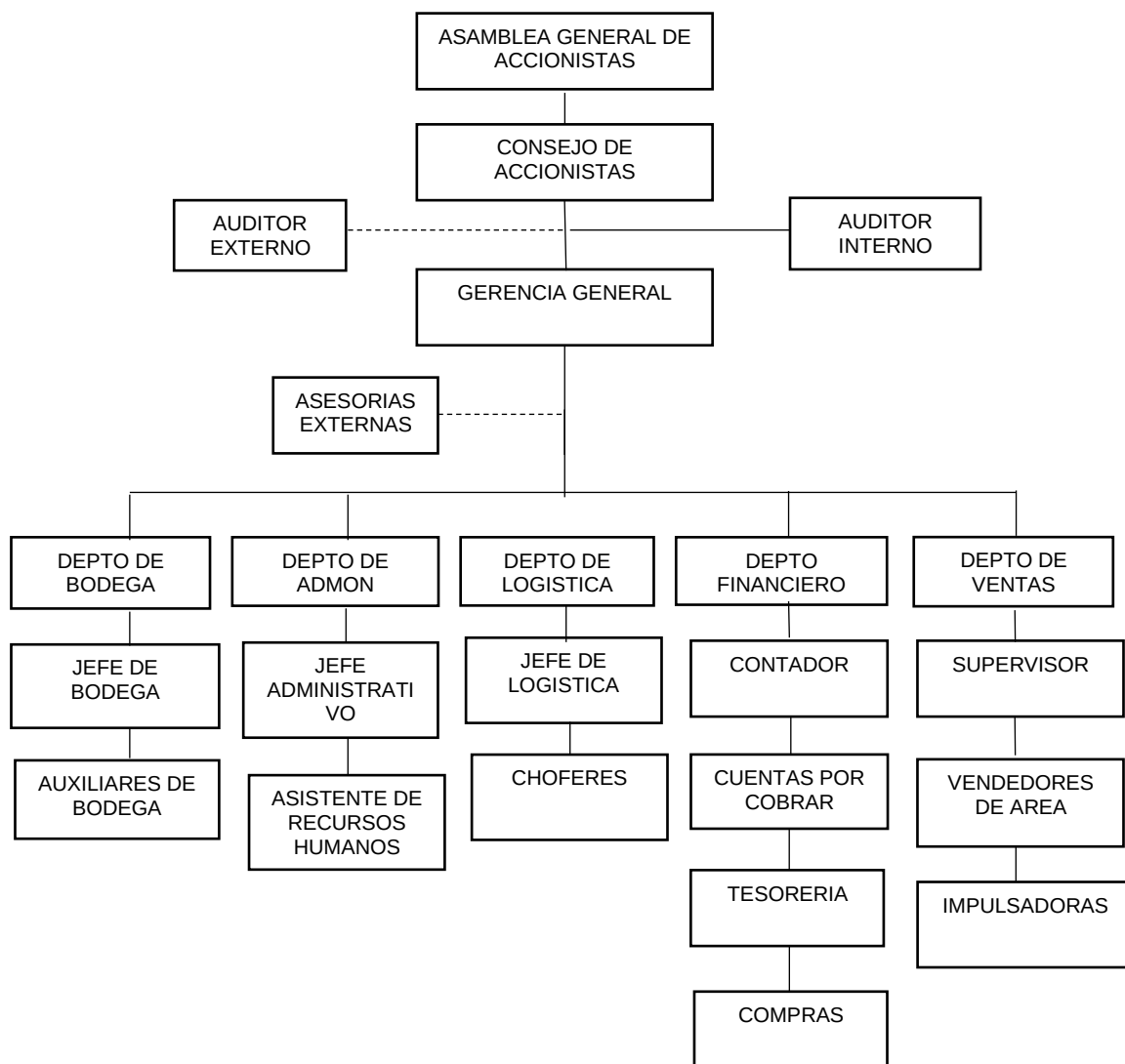
CADENA	Corriente	01 - 15 Días	16 - 30 Días	31 - 45 Días	46 días en adelante	Total
VENTAS A DETALLE	25,450.00	14,750.00	50,945.00	70,600.00	186,500.00	348,245.00
VENTAS AUTOSERVICIO	174,550.00	255,110.00	388,553.00	345,200.00	480,630.00	1,644,043.00
TOTAL	200,000.00	269,860.00	439,498.00	415,800.00	667,130.00	1,992,288.00

Fuente: Elaboración propia con base a información recabada

En cuanto a su estructura, cuenta con una organización formal, integrada por diversos departamentos que apoyan su gestión y labor, esto se visualiza a través del siguiente organigrama:

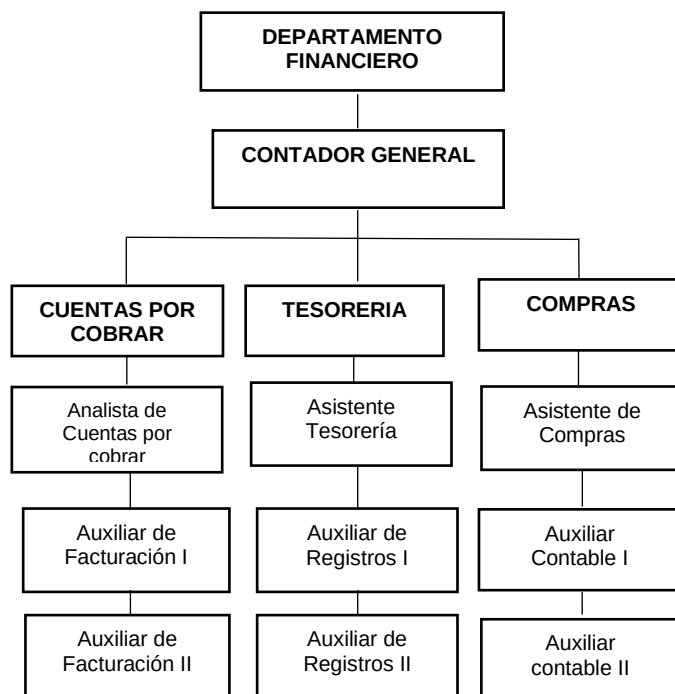
Figura: No.2

Organigrama de Comercializadora de yogur La Ceiba, S.A.



Fuente: Elaboración propia con base a información recabada

Figura No 3
Estructura Organizacional del departamento Financiero
Empresa Comercializadora de Yogur



Fuente: Elaboración propia con base a información recabada

4.1.1 Estado de Situación Financiera

Comercializadora la Ceiba, S.A.
Estado de Situación Financiera
al 31 de diciembre 2019
(expresado en quetzales)

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE	3,529,822
Caja y Bancos	1,403,102
Cuentas por cobrar	1,992,288
Provisión cuentas incobrables	-59,768
Otros activos	19,500
Inventario de mercadería	174,700
ACTIVO NO CORRIENTE	2,155,448
Inmueble (NETO)	1,154,000
Mobiliario y equipo (NETO)	272,346
Equipo de computación (NETO)	156,114
Vehículos (NETO)	556,988
Cargo diferido	16,000
TOTAL, DE ACTIVO	5,685,270

PASIVO

CORRIENTE	877,923
Documentos por pagar	24,758
Proveedores Locales	47,845
Proveedores del exterior	584,000
Provisiones laborales	145,680
Otros pasivos	75,640
NO CORRIENTE	96,250
Prestaciones laborales	41,250
Préstamos bancarios	55,000

PATRIMONIO Y CAPITAL

Patrimonio	4,711,097
Capital social	2,595,500
Reserva Legal	44,750
Resultado del ejercicio	1,325,843
Resultado de ejercicios anteriores	745,004
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	5,685,270

El infrascrito Perito Contador registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria con el número 2553663-2 CERTIFICA: Que el presente Estado de Situación financiera, al 31 diciembre 2019, fue preparado en base a cifras obtenidas de los registros contables de la entidad Comercializadora la Ceiba, S.A., y refleja de manera razonable la información financiera por el periodo citado. En virtud de lo anterior, firmo el presente en la ciudad de Guatemala, el día treinta y uno del mes de diciembre del año dos mil diecinueve.



José Vinicio Lemus Alvarado
Perito Contador

4.1.2 Estado de Resultado

Comercializadora la Ceiba, S.A.
Estado del Resultado
al 31 de diciembre 2019
(expresado en quetzales)

INGRESOS	24,520,000
Ventas	24,000,000
Otras ventas	520,000
GASTOS DE OPERACIÓN	-23,056,463
Gastos del área de ventas	-15,492,346
Gastos del área de administración	-7,564,117
GANANCIA EN OPERACIÓN	1,463,537
INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS	
(-) Gastos financieros	67,913
Utilidad antes de la reserva	1,395,624
Reserva legal del 5%	69,781
Utilidad del ejercicio	<u>1,325,843</u>

El infrascrito Perito Contador registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria con el número 2553663-2 CERTIFICA: Que el presente Estado de Resultados, al 31 diciembre 2019, fue preparado en base a cifras obtenidas de los registros contables de la entidad Comercializadora la Ceiba, S.A., y refleja de manera razonable la información financiera por el periodo citado. En virtud de lo anterior, firmo el presente en la ciudad de Guatemala, el día treinta y uno del mes de diciembre del año dos mil diecinueve.



José Vinicio Lemus Alvarado
Perito Contador

4.1.3 Integración de cuentas por cobrar

TABLA No 2

CUENTAS POR COBRAR	
NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
Ventas autoservicio	16,800,000
Ventas a detalle	7,200,000
TOTAL	24,000,000

Fuente: Elaboración propia con base a información recabada

TABLA No 3

Comercializadora la Ceiba, S.A.

VENTAS DE AUTOSERVICIO

DESCRIPCION	TOTALES
Presentación de 1 litro	1,450,000
Presentación de 750 ml	1,760,000
Presentación de 500 ml	1,355,000
Presentación de 250 ml	3,089,000
Presentación de 200 ml	3,546,000
Presentación de 150 ml	2,150,000
Presentación de 90 ml	3,450,000
TOTALES	16,800,000

Fuente: Elaboración propia con base a información recabada

4.2 Solicitud de servicios profesionales



COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

11 avenida 10-20 zona 17, calzada la Paz, Bodega 6
Teléfono PBX: 2253-1422
guatemala@laceiba.com.gt

Guatemala, 14 de enero de 2020

**Licenciados
Pérez, García y Asociados, S.C.
Contadores Públicos y Auditores
Su despacho.**

Estimados Licenciados:

Por medio de la presente solicitamos los oficios de la firma que ustedes representan a fin de que realicen una oferta de servicios profesionales para la elaboración de Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar para nuestra empresa; esto con el fin de fortalecer al área contable en los procesos y transacciones que se realiza.

Agradeciendo toda su atención a lo solicitado, nos quedamos a la espera de su propuesta de servicios profesionales.

Atentamente,

Ing. Francisco López
Gerente General
Comercializadora La Ceiba, S.A.

C.C. Archivo

4.3 Propuesta de servicios profesionales



PG & ASOCIADOS, S.A.

Asesorías Financieras, Contables, y Auditorías

Guatemala, 17 de enero de 2020

Ingeniero

Francisco López

Gerente General

Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A.

Presente.

Estimado Ingeniero López:

A continuación, encontrará la oferta de servicios acorde a los requerimientos solicitados por su representada, que hemos acordado realizar los procedimientos solicitados, y manifestarle nuestro entendimiento de los términos, objetivos y responsabilidades mutuas del trabajo como consultores para la empresa.

I. Presentación de la Firma

PG & Asociados es una firma de Asesoría Fiscal, Financiera y Legal que ofrece formalidad, flexibilidad y profesionalismo de valor agregado a las empresas en Guatemala. Actualmente PG & Asociados es un equipo formado por personas que tienen la experiencia suficiente y competente para solucionar los problemas tributarios o financieros de quienes necesitan una solución completa y competente. Formalmente establecidos y con varios

años de estar atendiendo a sus clientes, cuenta con una cartera amplia de clientes importantes al igual que su empresa.

Nuestra Visión es ser una Agencia Contable líder en la región, atendemos a clientes tanto en la Ciudad, como en el interior de la República de Guatemala, Honduras y El Salvador, atendiendo a las MIPYMES, apoyándoles integralmente en los temas fiscales y financieros. Diferenciándonos de la competencia con responsabilidad, satisfacción del cliente, ética, profesionalismo e innovación.

Como Misión nos fijamos apoyarle en todo lo relacionado a Servicios de Auditoría, Planeación Financiera, Asesoría Legal y Administrativa para que gestionar las labores administrativas de la empresa se vuelva más fácil a aquellos que nos han encomendado esa labor, trabajando con atención personalizada e innovación.

II. Objetivo

El objetivo de elaborar un manual contable en la entidad Comercializadora La Ceiba, S.A., que ayude a realizar una evaluación de los procedimientos de control y registro de las operaciones contables, que se consideren necesarios para proporcionar un Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar.

III. Proceso de Planificación

Los propósitos que serán aplicados tienen la única finalidad elaborar el Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar. El informe final se elaborará exclusivamente para su información y no podrá ser utilizado para ningún otro propósito.

Al recibir la aceptación de la presente propuesta de servicios profesionales, inmediatamente se dará inicio con el proceso de planificación de los servicios acordados, y con un plan de trabajo detallado, y a medida del avance de las operaciones permita tener un entendimiento real de las necesidades de la empresa.

IV. Alcance de los servicios

Los procedimientos que se aplicarán no constituyen una auditoría, ni una revisión de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y, en consecuencia, no expresaremos opinión alguna. La responsabilidad de establecer juicios y criterios en cuanto a la implementación y aplicación del manual corresponde a la administración de la empresa.

V. Entendimiento del trabajo a ser realizado

Posterior a la elaboración del proceso de planeación, se realizará el plan de trabajo el cual tendrá como objetivo la elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas Por Cobrar, herramienta administrativa que permitirá uniformar las actividades y procedimientos de las operaciones que generan cuentas por cobrar, que representen un reglón importante de los estados financieros de la empresa, y que es la base del crecimiento y el desarrollo en vía de estabilidad y solides de la misma.

Se ha programado efectuar dos visitas a las instalaciones de la empresa, y se han asignado las siguientes fechas:

Visita Inicial	semana del 24 al 30 de enero del 2020
Visita Preliminar	semana del 16 al 20 de febrero del 2020
Visita Final	semana del 13 al 17 de abril del 2020

VI. Honorarios

En cuanto a los Honorarios Profesionales se fija en consideración a las horas invertidas por el personal para darle cumplimiento a lo solicitado. Por lo cual, se ha estimado el valor de los honorarios para la elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas Por Cobrar para la empresa de Yogur Comercializadora La Ceiba, S.A., es de Q.75.000.00 (Iva Incluido), de los cuales se requiere que el 60% de los honorarios sean cancelados al aceptar la propuesta y el 40% al concluir el trabajo con la entrega del informe acordado.

Esperando contar con la cooperación total del personal a su servicio, requerimos en que se pongan a nuestra disposición todos los registros, documentación y cualquier información que se considere relevante en relación con nuestro encargo.

Le solicitamos firmar y remitirnos la copia adjunta a esta carta en señal de conformidad con los términos y condiciones contratados, incluyendo los procedimientos concretos cuya realización hemos acordados.

Agradecemos la oportunidad de considerarnos dentro del proceso de consultoría solicitada, al poner a sus disposiciones los servicios profesionales que ofrecemos.

Atentamente,

Lcdo. Carlos Pérez
Pérez, García y Asociados, S.C.
CPA N° 36.778

4.4 Carta de aceptación de la consultoría



COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

11 avenida 10-20 zona 17, calzada la Paz, Bodega 6
Teléfono PBX: 2253-1422
guatemala@laceiba.com.gt

Guatemala, 14 de enero de 2020

Licenciado

Carlos Pérez

Pérez, García y Asociados, S.C.

Su despacho.

Estimado Licenciado Pérez.

El propósito de la presente, es confirmar la aceptación de la propuesta de los servicios profesionales ofrecidos por su representada, respecto a la asesoría externa para elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas Por Cobrar, comprometiéndonos a aceptar los términos convenidos por ambas partes, nos ponemos a sus órdenes tanto mi persona como mi equipo de colaboradores para la información que necesiten y estamos en la disposición de cumplir con los requerimientos solicitados por ustedes.

Y al mismo tiempo aceptamos los términos indicados respecto a los honorarios y la cantidad detallada del 60%, para iniciar en estudio con forme los tiempos detallados.

De igual forma anexamos a esta carta, copia del oficio enviado por su representada firmada como aceptación por parte de nuestra empresa

Atentamente,



Ing. Francisco López
Gerente General
Comercializadora La Ceiba, S.A.

C.C. Archivo

4.5 Programa de trabajo

4.5.1 Información de la empresa

La administración de la empresa está conformada así:

Representante legal:	José Mario Gonzales
Gerente General:	María Luisa Alcázar de Sevilla
Gerente de ventas:	Luis Armando Pérez
Gerente Administrativo:	Gerardo Alfonso Mendizábal
Gerente Financiero:	Elena Sofía García
Contador General:	José Vinicio Lemus Alvarado
Jefe de Bodega:	Alberto Antonio López
Jefe de Logística:	Carlos Humberto Castillo

4.5.2 Evaluación

Para la elaboración del manual el personal de la firma Pérez, García y Asociados, S.C., realizará tres visitas formales a la empresa tal y como fue planteado en la carta, y así les permitirá hacer un diagnóstico más exacto de la empresa, y así poder determinar las fortalezas y fallas en los procesos.

De parte de la firma de auditoría, el equipo para el trabajo de campo será integrado por un auditor, un supervisor encargado y dos analistas senior (5 personas en total), por parte de la empresa se entrevistará a uno de los dueños quien funge como gerente, contador general y analista de cuentas por cobrar y del área contable. La evaluación de la empresa se realizará mediante cuestionarios y entrevistas a los colaboradores de empresa Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A.

TABLA No 4
Determinación de Honorarios Profesionales

RECURSO HUMANO	COSTO HORA	No. HORAS	HONORARIOS
SOCIO	750.00	06	4,500.00
AUDITOR	650.00	45	29,250.00
SUPERVISOR	450.00	53	23,850.00
AUXILIAR I	100.00	87	8,700.00
AUXILIAR II	100.00	87	8,700.00
TOTAL		250	75,000.00

4.6 Ejecución del trabajo

4.6.1 Cronograma de actividades

El trabajo a realizar se detalla en actividades por semana a fin de seguir un cronograma que permita darle seguimiento.

 PG & ASOCIADOS, S.A. Asesorías Financieras, Contables, y Auditorías			Fecha de Inicio: 24 de enero												1/3	
			Fecha de Finalización: 30 de abril													
			Febrero				Marzo				Abril					
Año: 2020			SEMANAS													
No.	Actividad	Encargado	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Visita preliminar a la empresa Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A., a fin de conocer su estructura, su departamentalización, objetivos, políticas y manuales.	SOCIO, SUPERVISOR Y AUXILIAR I														
2	Conocer las actividades y antecedentes que se dan desde la venta de mercancía a crédito, la relación empresa – cliente y su entorno, cobranzas, registro de las transacciones que generan cuentas por cobrar en la contabilidad, métodos, control de las cuentas por cobrar, entre otras actividades relacionadas con las cuentas por cobrar.	AUDITOR / SUPERVISOR / AUXILIAR I / AUXILIAR II														

 PG & ASOCIADOS, S.A. Asesorías Financieras, Contables, y Auditorías			Fecha de Inicio: 24 de enero										2/3			
			Fecha de Finalización: 30 de abril													
			Febrero				Marzo				Abril					
Año: 2020			SEMANAS													
No.	Actividad	Encargado	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
3	Elaboración de las preguntas a utilizar en las entrevistas a aplicar a los dueños de la empresa, personal del área de Cuentas Por Cobrar y Contable, y algunos clientes.	AUDITOR / SUPERVISOR														
4	Aplicar las entrevistas a funcionarios y clientes de la empresa	AUXLIAR I / AUXILIAR II														
5	Tabular los datos recopilados de forma que permitan detectar las debilidades y problemas y a su vez permita proponer posibles soluciones.	AUXLIAR I / AUXILIAR II														
6	Propuesta de soluciones a las deficiencias y problemas detectados.	AUDITOR / SUPERVISOR														

 PG & ASOCIADOS, S.A. Asesorías Financieras, Contables, y Auditorías			Fecha de Inicio: 24 de enero										3/3			
			Fecha de Finalización: 30 de abril													
			Febrero				Marzo				Abril					
Año: 2020			SEMANAS													
No.	Actividad	Encargado	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
7	Elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas Por Cobrar.	AUDITOR / SUPERVISOR / AUXILIAR I / AUXILIAR II														
8	Presentación del informe a los dueños de la empresa.	SOCIO Y AUDITOR														
9	Entrega formal del Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas Por Cobrar.	AUDITOR Y SUPERVISOR														

4.6.2 Evidencia del trabajo:

Índice de Papeles de Trabajo

No.	Descripción	PT	Página
1	Cédula Narrativa, cuentas por cobrar	N-1	83
2	Cédula Narrativa, cuentas por cobrar	N-2	84
3	Cédula Narrativa, cuentas por cobrar	N-3	85
4	Cédula Narrativa, cuentas por cobrar	N-4	86
5	Cuestionario Contador General	CI-1	87
6	Cuestionario Tesorería	CI-2	88
7	Cuestionario Comprador	CI-3	89
8	Cuestionario Asistente Facturador	CI-4	91
9	Cuestionario Auxiliar Facturador I	CI-5	92

PT N-1		1/4	
PG & ASOCIADOS		COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A. NARRATIVA VISITA PRELIMINAR CUENTAS POR COBRAR	
Hecho por:	JR	Fecha:	28/01/2020
Revisado por:	OP	Fecha:	31/01/2020

Objetivo:

Obtener información por medio de una entrevista con los encargados de registrar y llevar la cartera, para obtener mejor conocimiento sobre el proceso y operación de las cuentas por cobrar y poder observar las tareas que desempeña el personal del departamento de contabilidad.

Alcance:

Procedimientos contables, métodos, políticas contables y ejecución de las actividades del personal de contabilidad.

Actividad:

Obtener información sobre procedimientos que ejecuta cada encargado de los registros contables, verificar si existen políticas contables o procedimientos establecidos.

- Se solicitó la siguiente información: facturas de ventas, integración contable de las cuentas que conforman el saldo del rubro de cuentas por cobrar, cuenta corriente de cada uno de los clientes, libros

PT N-2		2/4	
PG & ASOCIADOS		COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A. NARRATIVA VISITA PRELIMINAR CUENTAS POR COBRAR	
Hecho por:	JR	Fecha:	28/01/2020
Revisado por:	OP	Fecha:	31/01/2020

- contables: diario, mayor, inventarios, estados financieros, y documentación de soporte de las operaciones de cuentas por cobrar.
- Confirmación de saldos: Se enviarán solicitudes de confirmación a todos los clientes que presentan saldos al 31 de diciembre de 2019.
- Reporte de antigüedad de saldos en cartera: Se solicitará para verificar los movimientos de cargo y abono, su correcta operatividad y documentación de soporte.

Adicional a las entrevistas, se solicitó en cada unidad de las áreas copia de documentos que se consideran importantes y que respaldan la investigación. En la gerencia se solicitaron documentos constitutivos de la Empresa, su filosofía de gestión (misión, visión, objetivos, fines, propósitos y organigramas), listado de personal distribuido por unidades operativas, listados de clientes a crédito y de contado, entre otros. En el caso de las unidades se solicitó copia de factura de contado y a crédito, notas de crédito y débito por ventas, cronograma de ventas, cronograma de cobranzas, asientos contables, copias de estados financieros, entre otros.

PT N-3		3/4	
PG & ASOCIADOS		COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A. NARRATIVA VISITA PRELIMINAR CUENTAS POR COBRAR	
Hecho por:	JR	Fecha:	28/01/2020
Revisado por:	OP	Fecha:	31/01/2020

Punto de vista:

Financiero del Contador Público y Auditor

Debilidades:

- No existe un manual de procedimientos específicos para el área de cuentas por cobrar.
- No existen políticas para el otorgamiento de créditos.
- No se realiza periódica y oportunamente la antigüedad de saldos de la cartera de clientes.

Fortalezas:

A pesar de no existir un manual contable, se han registrado los documentos y los impuestos que está sujeta la entidad son presentados debidamente en las fechas correspondientes.

PT N-4		4/4	
PG & ASOCIADOS		COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A. NARRATIVA VISITA PRELIMINAR CUENTAS POR COBRAR	
Hecho por:	JR	Fecha:	28/01/2020
Revisado por:	OP	Fecha:	31/01/2020

Conclusión:

- En lo relacionado con las cuentas por cobrar, las cuales se originaron por la comercialización de sus productos, considerando que del 100% de las ventas el 70% es a crédito, y el restante en efectivo, existe el riesgo de liquidez y flujo de efectivo en la empresa.
- No cuentan con políticas claras que le permita al personal seguir un patrón para el desarrollo de los procesos, en las cuentas por cobrar.
- Es necesario realizar políticas y procesos contables puntuales en el área de cuentas por cobrar, ya que a su vez los registros contables no son aplicados correctamente dentro del departamento financiero, lo que no permite llevar una dirección y control de los procesos, ya que estos son llevados a cabo por personal nuevo, y no tiene capacitación y un manual para su proceso.

Entrevista a realizar al personal del área de facturación:



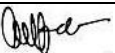
COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

**Manual de políticas y procedimientos en el
área de cuentas por cobrar
Cuestionario de Control Interno**

CI-1

Entrevista dirigida a: Jorge Villeda

Puesto: Contador General

No	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Cuenta la empresa Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A. con un sistema de contabilidad?	X		
2	¿Utilizan herramientas de informática para la contabilidad?		X	
3	¿Posee la empresa Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A. nomenclatura contable?		X	No hay por escrito
4	¿Realizan algún análisis a las cuentas incobrables?		X	Muy eventual
5	¿Las conciliaciones bancarias se realizan semanales, de los ingresos y egresos de las operaciones diarias en las instituciones bancarias de las cuentas que posee la empresa?		X	Es mensual
Elaborado por: Jackeline Rivas 		Revisado por: Omar Pérez 	Autorizado por: Juan José Hernández 	
FECHA: 12/02/2020		FECHA: 13/02/2020		FECHA: 14/02/2020



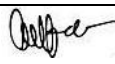
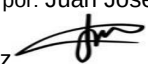
COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

**Manual de políticas y procedimientos en el
área de cuentas por cobrar
Cuestionario de Control Interno**

CI-2

Entrevista dirigida a: Elena
Sofía García

Puesto: Tesorería

No	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos a seguir para autorizar un crédito?		X	Lo realizan con base al conocimiento
2	¿Sus funciones en el área de cuentas por cobrar, están claros?		X	Las funciones no están definidas
3	¿Revisa todos los depósitos realizados en el día y los traslada al área correspondiente para su registro?	X		Eventualmente
4	¿Se tiene un procedimiento claro para operación de cheques rechazados?		X	No hay procesos
5	¿Considera que existen aspectos que deban mejorarse o corregirse actualmente en su puesto?	X		
Elaborado por: Jackeline Rivas 		Revisado por: Omar Pérez 	Autorizado por: Juan José Hernández 	
FECHA: 12/02/2020		FECHA: 13/02/2020	FECHA: 14/02/2020	



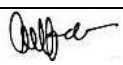
COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

**Manual de políticas y procedimientos en el
área de cuentas por cobrar
Cuestionario de Control Interno**

CI-3

Entrevista dirigida a: Augusto
Rosano

Puesto: Compras

No	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Cuenta el departamento de compras niveles de autorización de transacciones?		X	No hay niveles de autorización
2	¿El sistema contable es adecuado?		X	
3	¿Todos los pagos tienen el soporte de autorizaciones, aprobaciones y se deja evidencia que está cancelado?	X		
4	¿Existen políticas de crédito con proveedores?	X		
5	¿La responsabilidad del departamento contable es compartida?	X		
6	¿Existe claridad de las operaciones para realizar el registro de gastos?	X		
Elaborado por: Jackeline Rivas 		Revisado por: Omar Pérez 	Autorizado por: Juan José Hernández 	
FECHA: 12/02/2020		FECHA: 13/02/2020	FECHA: 14/02/2020	



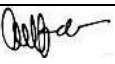
COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

**Manual de políticas y procedimientos en el
área de cuentas por cobrar
Cuestionario de Control Interno**

CI-4/1

Entrevista dirigida a: Amílcar Paz

Puesto: Analista cuentas por cobrar

No	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los pedidos de los clientes son revisados y aprobados por el Departamento de crédito antes de su aceptación?	X		
2	¿Los despachos de mercaderías son debidamente autorizados?		X	En ocasiones no
3	¿Se investiga al cliente antes de otorgarle un crédito a largo plazo?		X	Hay papelería incompleta
4	¿Existen procedimientos que permitan controlar que los ingresos sean depositados íntegra y diariamente?		X	No existe un proceso por escrito
5	¿Los cobradores depositan diariamente los pagos recibidos de clientes y entregan las boletas al encargado de cobros para su actualización?		X	Ellos pasan los depósitos rezagados
6	¿Previo a la cancelación de cuentas incobrables, se agotan todos los medios posibles de cobranza?		X	No hay evidencia
7	¿Realizan algún análisis a las cuentas incobrables?		X	Muy eventual
Elaborado por: Jackeline Rivas 		Revisado por: Omar Pérez 	Autorizado por: Juan José Hernández 	
FECHA: 12/02/2020		FECHA: 13/02/2020		FECHA: 14/02/2020



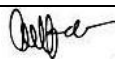
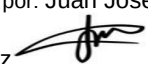
COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

**Manual de políticas y procedimientos en el
área de cuentas por cobrar
Cuestionario de Control Interno**

CI-4/2

Entrevista dirigida a: Amílcar Paz

Puesto: Analista cuentas por cobrar

No	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
8	¿Las cuentas por cobrar son elaboradas bajo un manual y procedimientos contables?		X	Es mensual
9	¿Las conciliaciones bancarias se realizan semanales, de los ingresos y egresos de las operaciones diarias en las instituciones bancarias de las cuentas que posee la empresa?		X	Es mensual
10	¿Existe revisión periódica en los registros contables?		X	Cuando piden documentos
Elaborado por: Jackeline Rivas 		Revisado por: Omar Pérez 	Autorizado por: Juan José Hernández 	
FECHA: 12/02/2020		FECHA: 13/02/2020		FECHA: 14/02/2020



COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

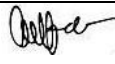
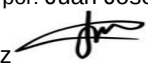
**Manual de políticas y procedimientos en el
área de cuentas por cobrar
Cuestionario de Control Interno**

CI-5

Entrevista dirigida a:

Entrevista dirigida a: Wendy
Morales

Puesto: Auxiliar Facturación I

No	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Cuentan con una política de cobranzas a los clientes de la empresa Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A.?		X	No existen políticas
2	¿Existe un manual contable para cuentas por cobrar en el departamento para uso y consulta?	X		Pero es obsoleto
3	¿Cuentan con listados actualizados de clientes de contado y al crédito?		X	
4	¿La documentación para un cliente nuevo y para conceder crédito antes de su registro al sistema, lo revisa el Contador General o encargado de cartera?		X	No hay supervisión
5	¿En la cobranza se le da seguimiento a los clientes que tienen saldos morosos?		X	No existe un proceso
6	¿Los pagos de clientes son depositados y registrados inmediatamente?		X	Hay atrasos en los registros contables
7	Todos los pagos tienen soporte de documentos: ¿Recibo de caja y boleta de depósito?		X	Hay pagos que no tienen soporte
Elaborado por: Jackeline Rivas 		Revisado por: Omar Pérez 	Autorizado por: Juan José Hernández 	
FECHA: 12/02/2020		FECHA: 13/02/2020		FECHA: 14/02/2020

1.7 Diagnóstico de la empresa

Departamento Contable

La empresa de yogur Comercializadora La Ceiba, S.A., requiere generar ventaja competitiva, cuenta con personal calificado, pero no ha logrado que los procesos se unifiquen, generando inadecuados procesos, malas prácticas contables, políticas que no se cumplen, tecnología mal utilizada.

La empresa no posee políticas, al departamento de contabilidad le proporcionan diversas políticas contables, pero no por un medio escrito y formal, todas han sido proporcionadas de manera verbal.

La nomenclatura que se utiliza en la actualidad es obsoleta ya que fue elaborada al inicio de operaciones de la entidad, la cual no fue realizada acorde a las necesidades de la empresa y por ende carece de cuentas contables específicas para el registro de las transacciones que se realizan.

A pesar de no poseer una herramienta que les ayude a realizar las tareas en el departamento contable, estas operaciones si se encuentran al día en la presentación y pago de todos los impuestos que la entidad está afectan.

Los procedimientos en los registros contables se realizan de forma desordenada al no contar con una herramienta para su uso y consulta.

El personal de contabilidad tiene el acceso para la modificación de estatus en la cartera.

El área Financiera cuenta con un manual contable, pero es obsoleto y no esta actualizado, y para los encargados de los

registros contables no es un instrumento de apoyo al momento de surgir alguna duda o consulta al momento de hacer el vaciado de información en el programa contable.

Actualmente, toda decisión no cuenta con respaldo de una política y procedimiento al otorgar un crédito a un cliente, se hace de forma verbal y el contador general no posee un comprobante que respalde dicho procedimiento.

La empresa ha tenido rotación del personal y la información financiera que se está manejando es inadecuada, ya que se cambiaron aspectos importantes, el manual con el que cuenta no es lo suficientemente claro que permita una continuidad de los procesos y de sus políticas, es decir que la falta de información es por las malas políticas contables.

4.8 Informe



Guatemala, 07 de abril de 2020

**Ingeniero
Francisco López
Gerente General
Comercializadora La Ceiba, S.A.**

Estimado Ingeniero López

Por este medio, informamos que se ha llevado todos los procedimientos indicados en nuestra propuesta de servicios profesionales, que se indican en relación con las cuentas por cobrar de la empresa Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A., nuestro encargo ha sido realizado de acuerdo con las Normas Internacionales sobre Servicios Relacionados aplicable a los “Encargos para realizar procedimientos acordados sobre información financiera”.

Tales procedimientos, han sido revisados con el único propósito de brindar el apoyo correspondiente en la elaboración del de Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar, son, en resumen, los siguientes:

1. Se ha obtenido y comprobado la suma de las cuentas por cobrar del balance de Comprobación y saldos al 31-12-2019, preparado por la Unidad de Administración de la empresa Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A., habiendo comprobado la coincidencia con el saldo de la misma cuenta en el libro Mayor correspondiente.
2. Se ha comprobado que no coinciden los montos de los libros auxiliares de cuentas por cobrar que maneja la Unidad de Ventas, con el correspondiente saldo de las cuentas por cobrar que arroja el balance de Comprobación al 31-12-2019 preparado por la Unidad de Administración de la empresa Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A.
3. Se ha revisado el manual de políticas y procedimientos elaborado en el año 2016, el cual no se adapta a las nuevas normativas, y se han dado rotaciones de personal en la Unidad de Ventas y la Unidad de Administración, que no cuentan con una herramienta útil.
4. Se ha observado que existe un programa que muestra los auxiliares de las cuentas por cobrar, el cual no se le está dando el uso adecuado. Los procedimientos contables se siguen llevando de forma manual.

A continuación, se realiza un detalle de los hechos detectados:

- a) Las cuentas por cobrar con el balance de situación coinciden con el saldo en el libro Mayor. Se debe indicar que los distintos estados financieros se hacen sobre la base de los saldos que arroja el libro Mayor, por ende, están tomando los saldos correctos para la presentación de la información financiera.
- b) Se ha comprobado que la Unidad de Ventas cuando realiza alguna cobranza no envía inmediatamente los soportes correspondientes ni los descuenta del libro auxiliar de cuentas por cobrar, por lo que la Unidad de Administración no realiza los registros contables, y por ende los el libro Mayor y los estados financieros presenta saldos incorrectos.

También se evidenció que algunos asientos contables se registran como venta de contado, siendo ventas a crédito, por lo tanto, el saldo de las cuentas por cobrar no es el real.

- c) La falta de un manual, no permite al personal guiarse para el cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa, el manual debe contener las políticas y el desarrollo de las actividades para el desarrollo del mismo.
- d) La empresa cuenta con un sistema que integra los procesos de las cuentas por cobrar que realiza la Unidad de Ventas con el registro contable y presentación de estados financieros que ejecuta la Unidad de Administración, al cual es importante se le confiera un uso adecuado para que la información financiera sea más acorde, se puedan realizar análisis financieros para evaluar el retorno del dinero a la empresa, los porcentajes de incobrabilidad.

Dado que los procedimientos anteriormente descritos no constituyen ni una auditoria, ni una revisión, realizadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoria o las Normas Internacionales de Encargos de Revisión, no expresamos opinión alguna sobre las cuentas por cobrar al 31-12-2019.

Atentamente,



Lic. Carlos Pérez
Pérez, García y Asociados, S.C.
CPA N° 36.778

4.9 Carta de entrega del Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar



Guatemala, 07 de abril de 2020

Ingeniero
Francisco López
Gerente General
Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A.
Presente.

Se ha concluido con la elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el área de cuentas de la empresa Comercializadora de Yogurt La Ceiba, S.A. y el servicio de consultoría según lo estipulado en la propuesta de servicios profesionales aceptada por usted con anterioridad.

Se adjunta el Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el área de cuentas por cobrar diseñado de acuerdo con las necesidades y características propias de la empresa. Por su colaboración y atención hacia nuestro personal estamos agradecidos; y nos encontramos a su disposición para resolver cualquier duda o inconveniente.

Atentamente,

Lic. Carlos Pérez
Pérez, García y Asociados, S.C.
CPA N° 36.778



COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

**Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de
Cuentas por Cobrar**

Guatemala abril 2020

	COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 1																										
ÍNDICE <table><tr><td>Introducción</td><td>2</td></tr><tr><td>Objetivo</td><td>3</td></tr><tr><td>Alcance</td><td>4</td></tr><tr><td>Instrucciones de uso</td><td>4</td></tr><tr><td>Políticas generales</td><td>11</td></tr><tr><td>Procedimientos</td><td>11</td></tr><tr><td>Contenido</td><td>11</td></tr><tr><td>Objetivo</td><td>11</td></tr><tr><td>Alcance</td><td>11</td></tr><tr><td>Procedimiento Administrativo de Cuentas Por Cobrar</td><td>12</td></tr><tr><td>Flujograma de Procedimiento Administrativo de Cuentas Por Cobrar</td><td>17</td></tr><tr><td>Procedimiento de Contabilidad de Cuentas Por Cobrar</td><td>22</td></tr><tr><td>Flujogramas de Procedimiento de Contabilidad de Cuentas Por Cobrar</td><td>27</td></tr></table>				Introducción	2	Objetivo	3	Alcance	4	Instrucciones de uso	4	Políticas generales	11	Procedimientos	11	Contenido	11	Objetivo	11	Alcance	11	Procedimiento Administrativo de Cuentas Por Cobrar	12	Flujograma de Procedimiento Administrativo de Cuentas Por Cobrar	17	Procedimiento de Contabilidad de Cuentas Por Cobrar	22	Flujogramas de Procedimiento de Contabilidad de Cuentas Por Cobrar	27
Introducción	2																												
Objetivo	3																												
Alcance	4																												
Instrucciones de uso	4																												
Políticas generales	11																												
Procedimientos	11																												
Contenido	11																												
Objetivo	11																												
Alcance	11																												
Procedimiento Administrativo de Cuentas Por Cobrar	12																												
Flujograma de Procedimiento Administrativo de Cuentas Por Cobrar	17																												
Procedimiento de Contabilidad de Cuentas Por Cobrar	22																												
Flujogramas de Procedimiento de Contabilidad de Cuentas Por Cobrar	27																												
Elaborado por: Melisa Guzmán 		Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 																										

 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 2
INTRODUCCIÓN El presente manual es propiedad de la empresa Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A., la cual, permitirá con el cumplimiento de las políticas y procedimientos, que brinde información financiera suficiente y confiable sobre las cuentas por cobrar de la empresa. Las actividades que realizan entre el departamento de Ventas y el departamento financiero, en cuanto a las operaciones que generan cuentas por cobrar se consolidaran, y se podrá manejar cifras acordes que permitirá controlar de forma efectiva en cuanto al registro en el sistema administrativos como en el sistema contable de la empresa. Y el sistema contable que se utiliza en la empresa contara con un mecanismo que regulará las transacciones registradas de acuerdo a los principios de contabilidad de aceptación general y las Normas Internacionales de Información Financiera, que conllevará a que la administración y a la gerencia de la empresa, tomen decisiones más adecuadas, que se traducirán en mejoras para la misma y para su entorno regional y nacional.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 3
OBJETIVO El presente manual que brinda al departamento financiero del rubro de las Cuentas Por Cobrar de la Unidad de Ventas, una guía en los procedimientos propios en los registros contables, adaptados a las Normas Internacionales de Información financiera; los cuales permitirán procesar la información que nazca de las transacciones comerciales que se realicen en la empresa, y así brindar un sistema de control y registro contable que resguarde la información financiera. Con éste se logra igualmente, brindar al personal relacionado con las cuentas por cobrar en cuanto al manejo administrativo, información financiera o algún procedimiento contable en específico, una serie de herramientas para la orientación en sus funciones y así lograr la eficiencia y eficacia para que se produzca información pertinente clave para la empresa para la toma de decisiones.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 4
ALCANCE Detallamos en el presente manual, que emplea para el personal laborante en la empresa Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A., cuyos procedimientos son aplicables a la Unidad de Administración (Contador y Asistente) y al (Analista de Cuentas Por Cobrar). INSTRUCCIONES DE USO El uso del presente manual será obligatorio para los usuarios del área contable y cualquier modificación, ampliación o eliminación de su contenido debe solicitar su autorización de forma escrita a la gerencia de la empresa, sin la misma no se puede realizar ningún tipo de modificación. Los usuarios podrán guiarse en el contenido de este, ya que los procedimientos en las operaciones son claramente definidos.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

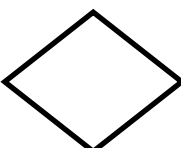
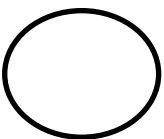
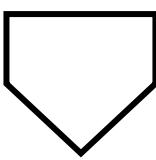


COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

Manual de Políticas y
Procedimientos Contables
para el Área de Cuentas por
Cobrar

Página No. 5 1/2

DESCRIPCIÓN DE FIGURAS DE LA FLUJOGRAMACIÓN

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o fin	Señala donde inicia o termina un procedimiento
	Actividad	Presenta la ejecución de una o más tareas de un procedimiento
	Decisión / Opción	Indica las opciones que se puedan seguir en el flujo en caso de que sea necesario tomar dos o más caminos alternativos
	Conector	Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más tareas anotando un número arábigo, indicando la tarea con la que se debe continuar
	Conector de Página	Mediante el símbolo se pueden unir, en la que se continua el diagrama de flujo, cuando las tareas quedan separadas en diferentes paginas

Elaborado por:
Melisa

Guzmán



Revisado por:

Omar Pérez



Aprobado por:

Juan José Hernández



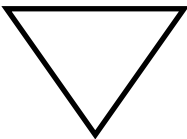
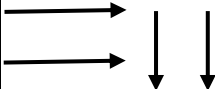


COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

Manual de Políticas y
Procedimientos Contables
para el Área de Cuentas por
Cobrar

Página No. 5 2/2

DESCRIPCIÓN DE FIGURAS DE LA FLUJOGRAMACIÓN

SIMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Documento	Representa cualquier tipo de documento o formato, cualquier escrito que se recibe, elabora o envía
	Multi documento	Representa el símbolo indica que son varios documentos
	Archivo	Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	Línea de Flujo	Conecta los símbolos y ordena la secuencia en que deben realizarse las diferentes actividades

Fuente: Simbología ANSI para diagrama de Flujos

Elaborado por:
Melisa

Guzmán

Revisado por:

Omar Pérez

Aprobado por:

Juan José Hernández

 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 6
POLÍTICAS GENERALES Derivado la importancia de las cuentas por cobrar ya que representan derechos legítimamente adquiridos en el momento que la empresa concede crédito a sus clientes, y en un plazo acordado se debe ejecutar ese derecho a cambio de dinero que debe ingresar a la caja de la empresa, el cual será reinvertido para la misma producción, para cumplir con los deberes con el estado o la ciudadanía, o bien para invertir en crecimiento de la misma empresa, se requiere Políticas. a) Para poder tomar decisiones los Estados Financieros deben revelar información pertinente, suficiente, clara y comprensible sobre las cuentas por cobrar, que permita evaluar los resultados de las operaciones que nacen de las ventas a crédito. Siendo las cuentas por cobrar de acuerdo a lo que indica la NIC 1 Presentación de Estados Financieros, deben revelar suficiente, clara y oportuna la información relacionada con las cuentas por cobrar con las siguientes características:		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 7
Nombre de la empresa Nombre del Estado Financiero Período Contable al que pertenece La unidad monetaria que corresponda Nombre del Renglón (en este caso Circulante) Cuentas Por Cobrar Menos: Provisión para Cuentas de Cobro Dudoso b) Al final de los estados financieros deberán anotarse notas explicativas que revelen información suficiente. Estas deben ser congruentes con los Estados Financieros a los cuales pertenecen. Cuando sea necesario, deben mostrarse Estados Financieros consolidados y también los cambios significativos ocurridos en las partidas, en años anteriores o actuales. Las políticas contables que se establezcan en la empresa “Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A.” serán aplicadas, en la mayoría de los casos consistente y uniformemente de las cuentas por cobrar, tanto administrativa como contable para que la situación financiera y el resultado de las operaciones puedan compararse con otros períodos, y controlar la rotación de las cuentas por cobrar a clientes.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 8
c) Los ajustes que se realicen, no deben convertir la comparabilidad en un obstáculo, se podrán hacer los ajustes en los estados financieros de años anteriores de modo que se pueda hacer estos ajustes en sus políticas contables por otras más idóneas, relevantes y confiables que genere y mejorar la toma de decisiones, solo se requiere que las mismas sean manifestadas en las notas explicativas de los Estados Financieros. d) Para el reconocimiento de los ingresos y gastos, la empresa debe llevar su contabilidad de acuerdo al sistema contable de lo devengado, tal como lo establece las Normas Internacionales de Información Financiera. e) El período contable que reflejan la contabilidad y los Estados Financieros es anual, comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del mismo año. f) Las transacciones que realice la empresa, la contabilidad y los Estados financieros deben ser expresados en idioma español y en la moneda de curso legal en Guatemala que son los quetzales.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 9
g) En relación a impuestos, tributos y otras imposiciones tributarias, serán conforme a lo que estipulen las leyes en Guatemala, y siendo la empresa de yogur Comercializadora La Ceiba, S.A. un contribuyente activo se registrará por las leyes en materia de Impuesto Sobre La Renta, Impuesto Al Valor Agregado, Impuesto del Timbre y Papel Sellado para protocolos, Impuesto Único Sobre Inmuebles, Impuesto Sobre Productos Financieros, Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, Impuesto de Solidaridad, entre otros. h) Cualquier transacción que la empresa de yogur Comercializadora La Ceiba, S.A. deba realizar debe ser en la moneda de uso legal en Guatemala que es quetzales, si debe realizar un pago en moneda extranjera deberá hacer la conversión que corresponda en quetzales al tipo de cambio que para la fecha que corresponda a la transacción estipule el Banco de Guatemala. i) La decisión de realizar ventas a crédito a un cliente particular debe ser aprobada por la gerencia de la empresa, una vez evaluada la solvencia crediticia del cliente.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 10
j) Se establecen como límites de crédito para las cuentas por cobrar es de quince días (15) para los clientes minoritarios contados a partir de la fecha de emisión de la factura, y si la factura pasa de sesenta días (60) se pasará a abogados y los clientes asumirán los costes procesales. Y a los clientes mayoristas a treinta días (30) contados a partir de la fecha de emisión de la factura, y si la factura pasa de sesenta días (60) se pasará a abogados y los clientes asumirán los costes procesales. Cualquier plazo superior al tiempo de crédito estipulado se debe calcular intereses moratorios, que deberán ser asumidos por el cliente. Las facturas de ventas a crédito deben indicar el plazo del crédito, las indicaciones de cobro de mora por incumplimiento de pago, así como la notificación que deben asumir costos procesales por litigios por incumplimiento de pago. k) Se crea una estimación para cuentas de cobro dudoso, considerando el análisis de antigüedad de saldos de las cuentas no cobradas, de la siguiente manera 3% sobre los saldos de 16 a 80 días. 25% sobre saldos de 61 días a 180 días y 100% sobre saldos mayores a 181 días.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 11
l) La Unidad de Ventas de la empresa Comercializadora de Yogur La Ceiba, S.A. es la encargada de la venta de mercancía tanto de contado como a crédito, y serán los responsables de realizar la facturación que corresponda con todos los aspectos legales y políticas internas. m) Las Cuentas Por Cobrar serán generadas en sistema automáticamente cuando se emite la factura, por lo tanto, cada cliente, previamente autorizado, el crédito por la gerencia, debe tener creado una cuenta en el auxiliar de cuentas por cobrar. n) El sistema debe clasificar las cuentas por cobrar por cliente y por antigüedad, y el analista de cuentas por cobrar es el responsable de que la información este al día. o) Los módulos en sistema referente a los auxiliares de cuentas por cobrar deben ser cuadrados mensualmente entre el analista de cuentas por cobrar y el contador.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 12
PROCEDIMIENTOS CONTENIDO El presente manual, detalla los procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar desde el momento en que se realiza a venta a crédito hasta que se hace el registro contable, es decir que incluye el proceso administrativo y contable de las cuentas por cobrar: -Procedimiento Administrativo de Cuentas Por Cobrar -Flujograma de Procedimiento Administrativo de Cuentas Por Cobrar -Procedimiento de Contabilidad de Cuentas Por Cobrar -Flujogramas de Procedimiento de Contabilidad de Cuentas Por Cobrar OBJETIVO Controlar las cuentas por cobrar desde el momento en que se da la venta a crédito hasta el registro contable, permitiendo contar con información pertinente para la toma de decisiones y control de los activos líquidos, así como los derechos de la empresa. ALCANCE Desde la venta a crédito, control de los auxiliares de las cuentas por cobrar, hasta el registro de la venta, efectivo, análisis de las cuentas incobrables y presentación en los estados financieros.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

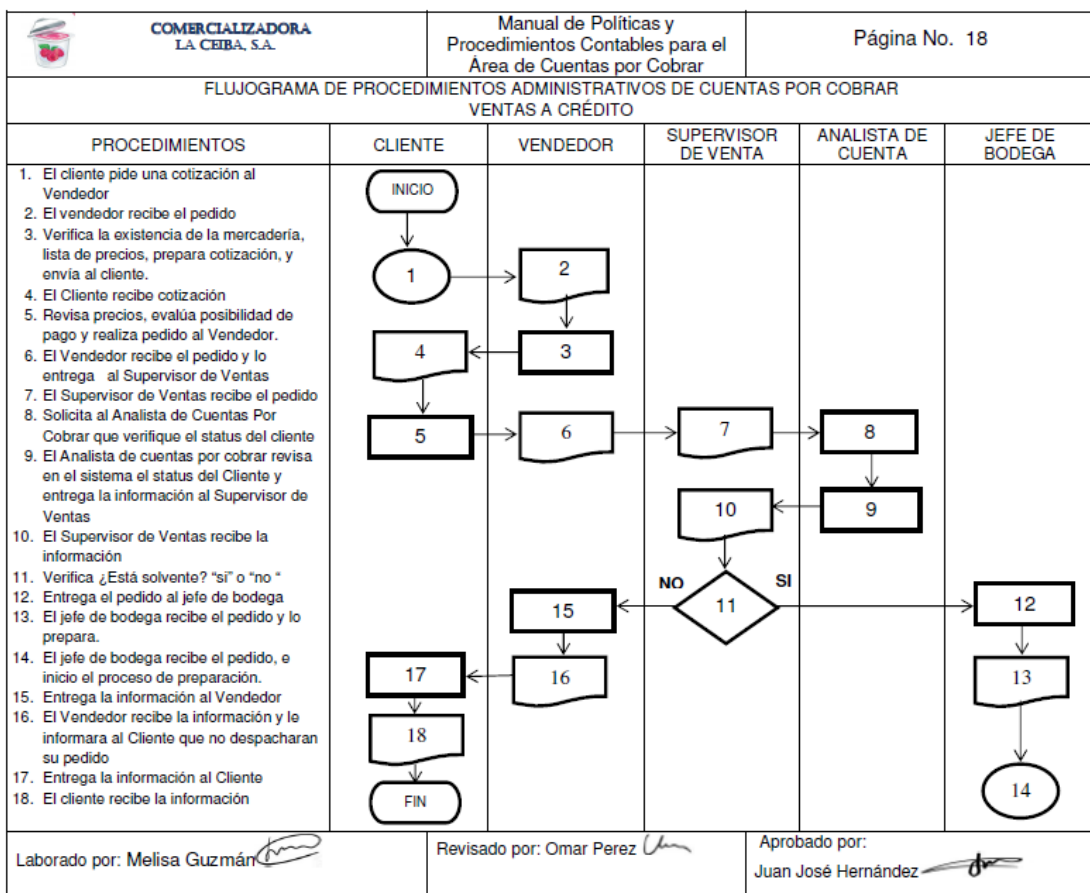
 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 13
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CUENTAS POR COBRAR VENTAS A CRÉDITO ACTIVIDADES 1. El cliente solicita suministros de producto a crédito, esto mediante llamada, correo, o mensaje de celular, pide una cotización al vendedor de la empresa. 2. El vendedor recibe el pedido de cotización, verifica que hay mercancía en existencia para despachar, corrobora la lista de precios, y prepara cotización, y envía por correo o mensaje de celular al cliente. 3. El cliente recibe la cotización, revisa los precios, evalúa la posibilidad de pago, y realiza pedido. Se lo envía al vendedor vía llamada, correo o mensaje de texto de celular. 4. El vendedor recibe el pedido y lo entrega al supervisor de ventas. 5. El supervisor de ventas le solicita al analista de cuentas por cobrar que verifique el status actual del cliente. 6. El analista de cuentas por cobrar verifica en el auxiliar de cuentas por cobrar del sistema el status del cliente. Informa al supervisor de ventas si el cliente esta solvente con la empresa o tiene morosidad. De tener morosidad entrega información detallada de la factura que no ha cancelado y el tiempo.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

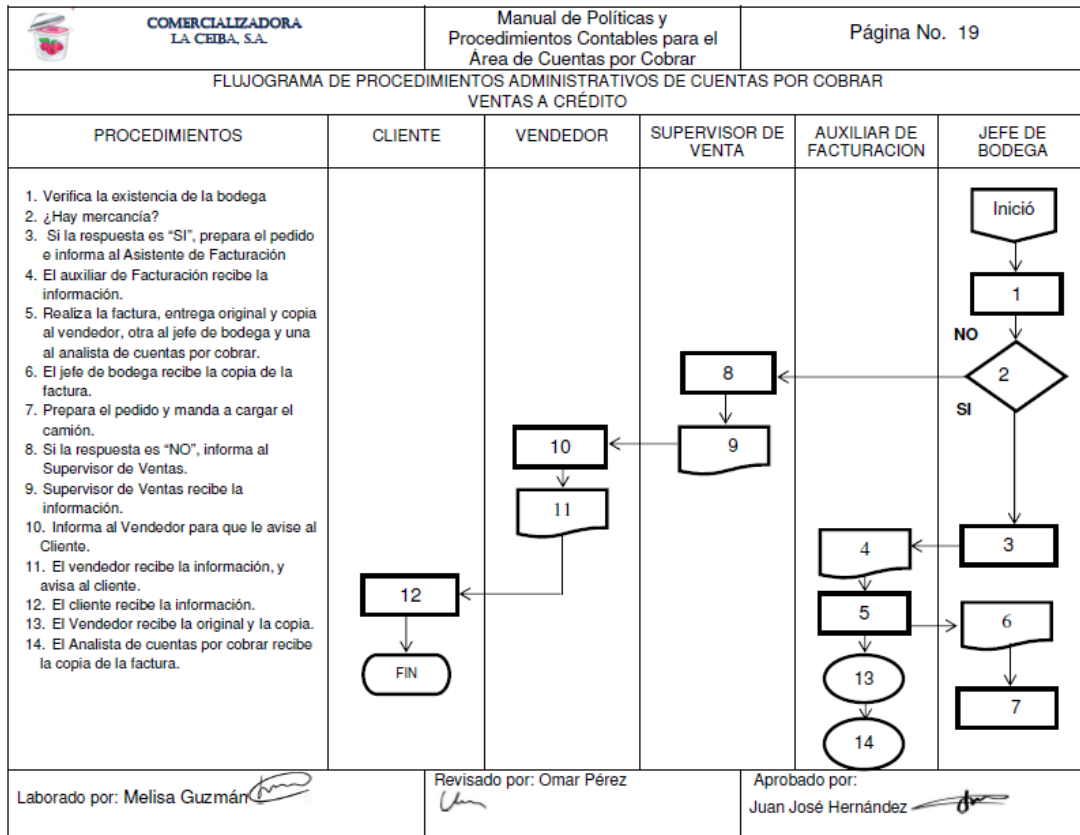
 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No.14
7. El supervisor de ventas recibe la información del analista de cuentas por cobrar, si el cliente a crédito tiene morosidad le da la información al vendedor para que se comuniquen con el cliente y le indique que se rechazó su pedido y cuál es el motivo. Si el cliente a crédito se encuentra solvente, le pasa el pedido al jefe de bodega para que lo prepare. 8. El jefe de bodega recibe el pedido, verifica la existencia en almacén. Si no cuentan con la mercancía informa al supervisor de ventas. Si cuentan con la mercancía prepara pedido e informa al supervisor de ventas para que proceda con la facturación. 9. El supervisor de ventas recibe la información del jefe de bodega. Si no cuentan con la mercancía, le informa al vendedor para que le avise al cliente que no podrán despachar en ese momento. 10. El vendedor recibe la información del supervisor de ventas de que no cuentan con la mercancía, e inmediatamente se comunica con el cliente y le participa que no podrán hacerle la venta. 11. Si cuentan con la mercancía el supervisor de ventas procede a facturar, entrega original y copia de la factura al vendedor, la copia restante, es remitida al jefe de bodega para que preparen los auxiliares de bodega la mercancía, y entrega una copia al analista de cuentas por cobrar.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

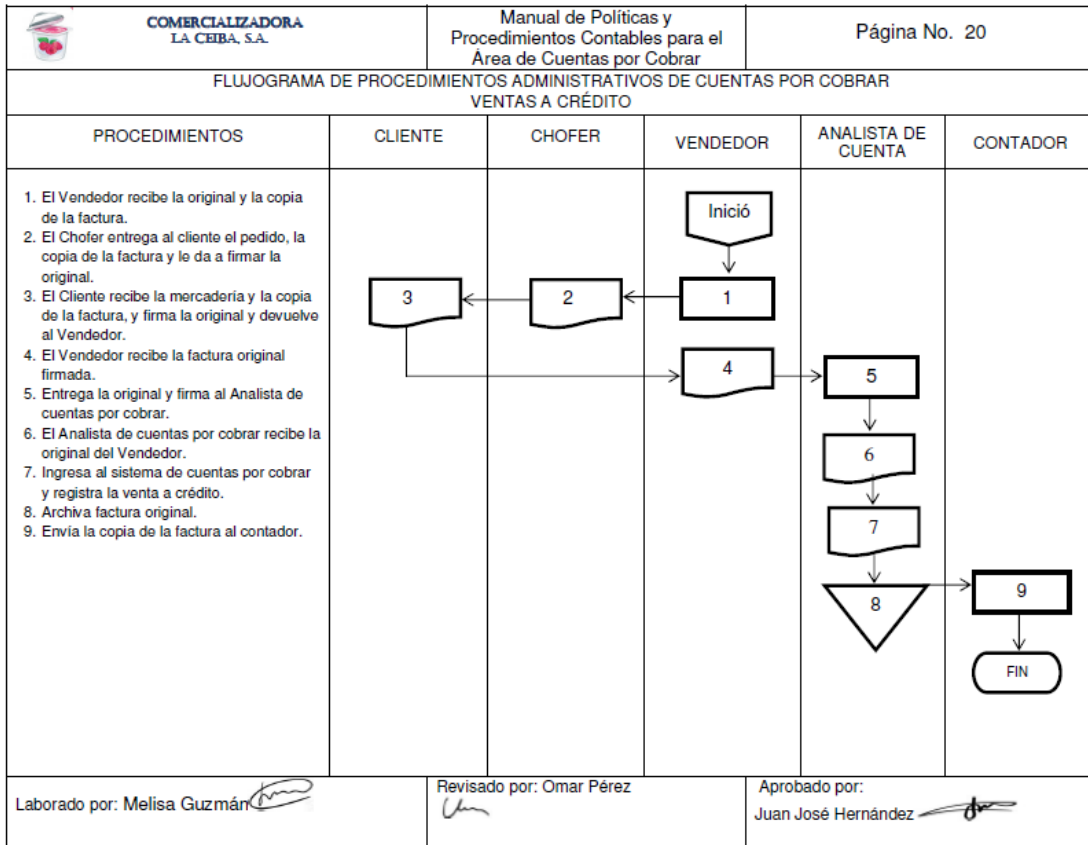
 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 15
12.El jefe de bodega recibe la copia de la factura y prepara el pedido, que montan en el camión de la empresa para la entrega. 13.El vendedor recibe la original y la copia de la factura, con el chofer entregan al cliente el pedido con la copia de la factura y le da a firmar la original como señal de recibido 14.El vendedor entrega la original de la factura firmada al analista de cuentas por cobrar. 15.El analista de cuentas por cobrar recibe la copia del supervisor de ventas y la original del vendedor, ingresa al sistema de cuentas por cobrar, busca el código del cliente, y registra la factura, fecha, monto, tiempo de crédito, entre otra información. Se queda con la original en sus archivos de cuentas pendientes de cobro, y la copia la envía al contador en la unidad de administración. COBRANZAS 1. El Auxiliar de cuentas por cobrar lleva registro de las facturas pendientes de pago y semanalmente revisa el listado. 2. Separa las facturas que se encuentren en venciendo, hace un listado, y entrega a los Cobradores. 3. Los cobradores reciben el listado con las facturas anexas, y firman una copia del listado recibido.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

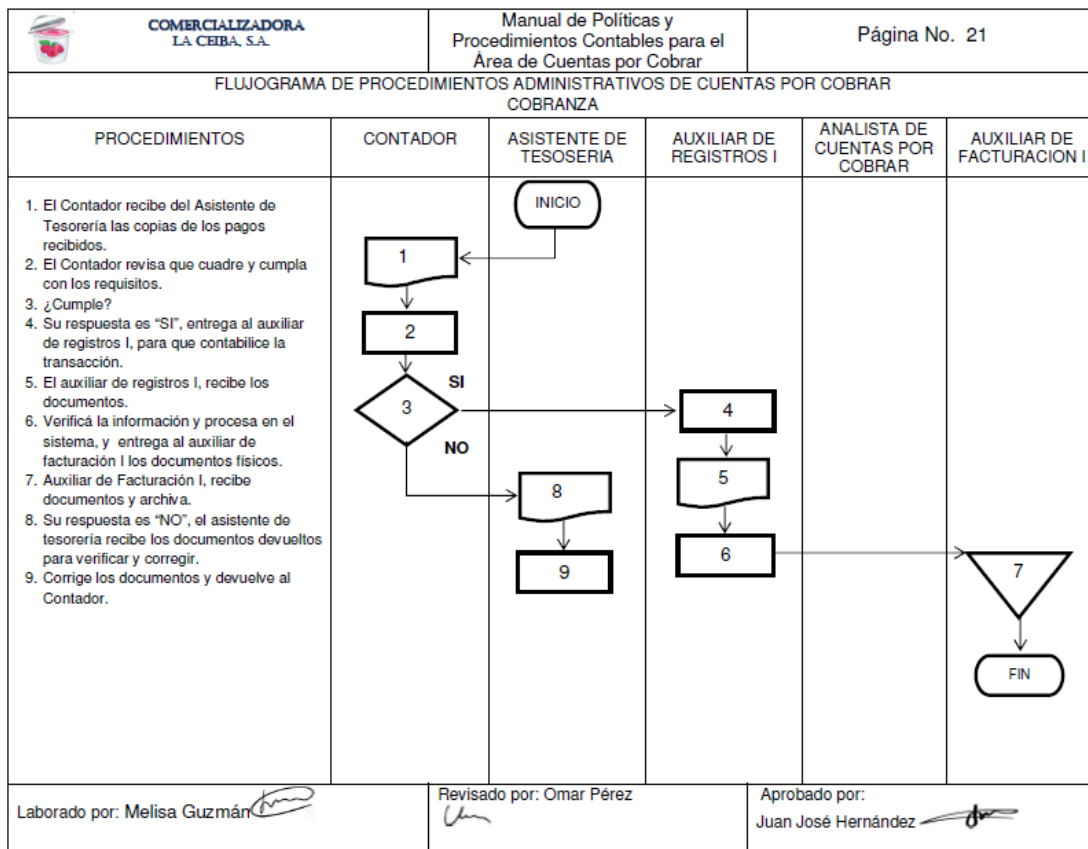
 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 16
4. Los cobradores hacen sus gestiones de cobranza directamente con los clientes. 5. Si los cobradores reciben pago de los clientes (cheques o transferencias bancarias), le piden la copia de la factura y le entregan la original, colocándole el sello de cancelado. 6. Los cobradores entregan al cajero de la empresa el cheque o la transferencia de pago, con la copia de la factura. 7. El cajero recibe el cheque o la transferencia de pago. Si es cheque llena una planilla de depósitos y entrega al chofer para que valla a depositar al banco. 8. El chofer realiza el depósito en el banco, y entrega al cajero la copia de la planilla de depósito bancaria procesada. 9. El Cajero con la transferencia o la planilla de depósito revisa el movimiento del banco y verifica que este efectivo la transacción. De aparecer envía al contador la copia de la factura y el documento de pago. Si no aparece mantiene el documento de pago en la caja para verificar al día siguiente. DEVOLUCIONES 1. El cliente se comunica vía telefónica, por correo o mensaje de texto de celular con el Vendedor, y le informa que tiene una mercancía para la devolución e indica el porqué.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

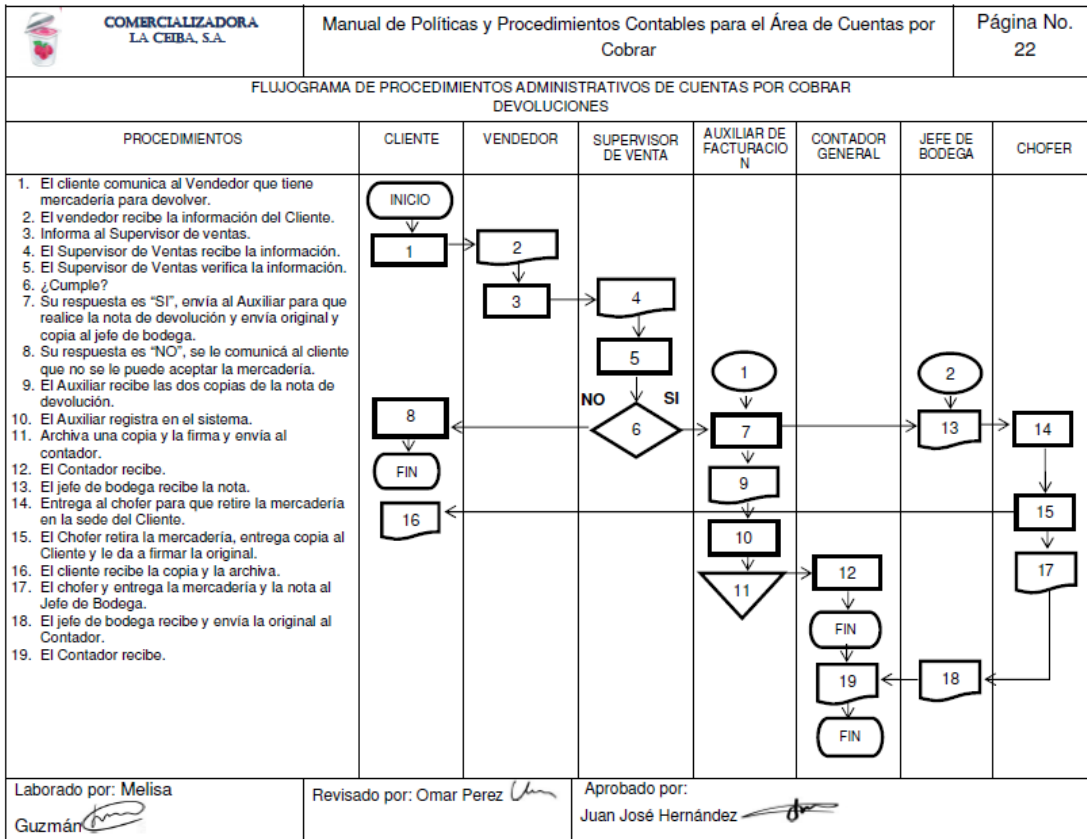
 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 17
2. El vendedor pasa la información al supervisor de ventas con quien analiza la situación. 3. El supervisor de ventas al considerar que no pueden aceptar la devolución se lo indica al Vendedor para que este se lo comuniqué al cliente. De considerar la devolución hace una nota de devolución y envía la original y una copia al jefe de bodega y dos copias al analista de cuentas por cobrar. 4. El jefe de bodega entrega la original y copia al piloto para que retire la mercancía en la sede del cliente. 5. El piloto retira la mercancía entrega la copia al cliente, y le da a firmar la original. 6. El cliente recibe la copia para sus archivos, y firma la original la cual devuelve al chofer. 7. El piloto entrega la mercancía devuelta al jefe de bodega con la original de la nota de devolución firmada por el cliente. 8. El jefe de bodega emite una copia para sus archivos y envía la original al contador. 9. El analista de cuentas por cobrar recibe las dos copias del supervisor de ventas, revisa y registra en el sistema de cuentas por cobrar, la cual va a disminuir la deuda del cliente. Archiva una copia y la otra la firma en señal de haber sido procesada y envía al contador.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 













COMERCIALIZADORA
LA CEIBA, S.A.

Manual de Políticas y
Procedimientos Contables para
el Área de Cuentas por Cobrar

Página No. 23

PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR

VENTAS A CRÉDITO

ACTIVIDADES

1. El contador recibe del analista de cuentas por cobrar las copias de las facturas de las ventas a crédito del día, las revisa tanto manual como con el sistema, debe cuadrar la suma de las ventas a crédito con las ventas de contado con el total de las ventas del día.
2. Revisada la documentación, El contador hace entrega al asistente para que procese los asientos contables en el sistema.
3. El asistente recibe, verifica, entra al sistema, abre el módulo de contabilidad, y realiza el asiento contable afectando por él DEBE la partida CUENTAS POR COBRAR y por el HABER la partida VENTAS. Automáticamente el sistema contable le pide información de las ventas a crédito para el auxiliar contable de cuentas por cobrar.
4. El asistente introduce la información solicitada por el sistema: fecha de ventas, nombre de los clientes, número de las facturas, montos.
5. El asistente verifica el asiento contable y cierra el módulo del sistema.

Elaborado por:

Melisa Guzmán

Revisado por:

Omar Pérez

Aprobado por:

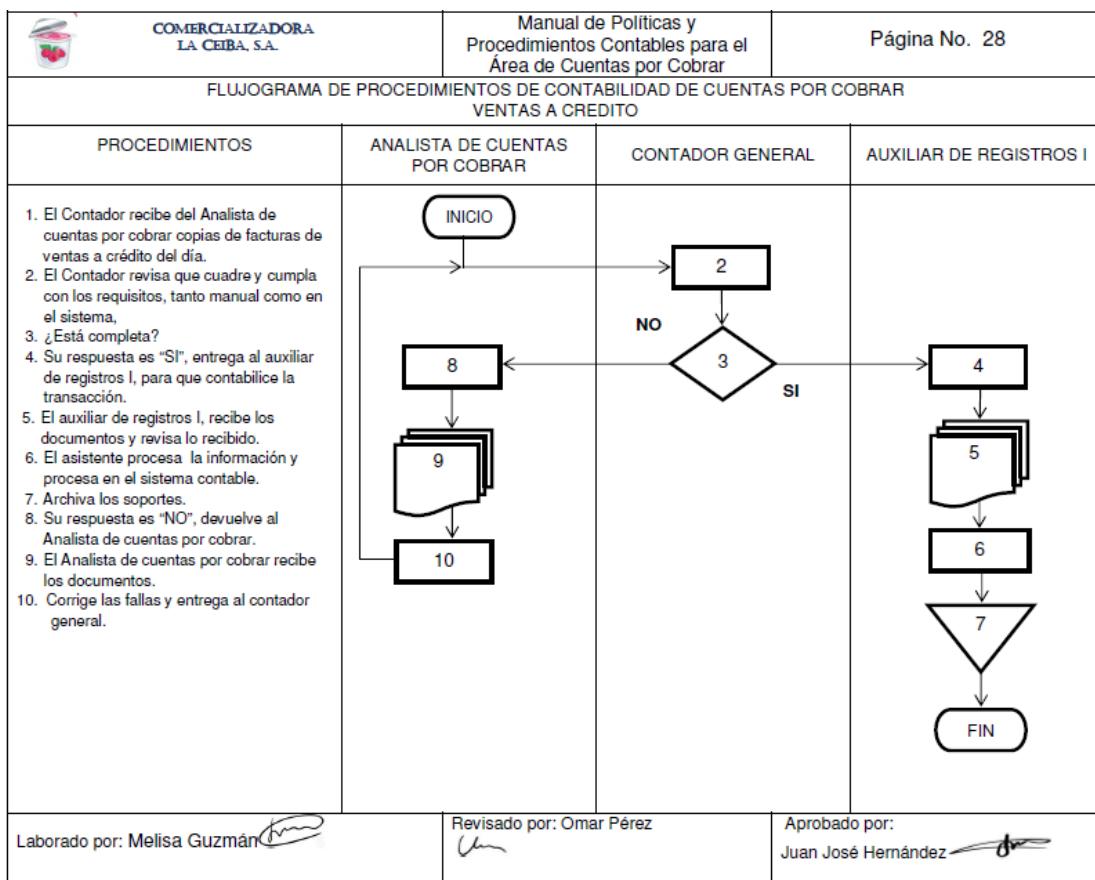
Juan José Hernández

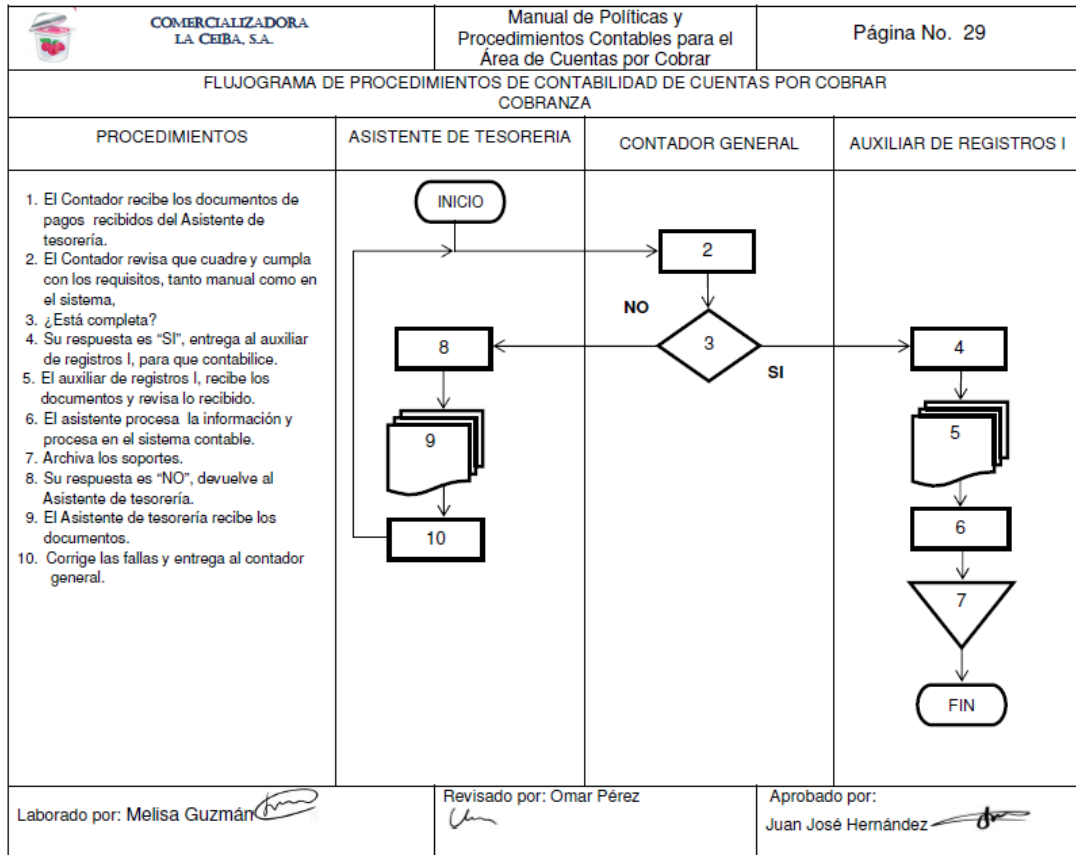
 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 24
COBRANZAS 1. El contador recibe del cajero las copias de depósitos bancarios y/o transferencias bancarias y las copias de las facturas canceladas, revisa que cuadre y que cumplan con los requisitos. De faltar alguna información devuelve al cajero para que corrija o complemente la documentación. 2. De estar bien toda la documentación recibida, el contador entrega al asistente para que ingrese la información en el sistema contable. 3. El asistente verifica la información, abre el sistema y procesa la documentación, realizando un CARGO a la cuenta de bancos y un ABONO a las cuentas por cobrar. 4. Inmediatamente el sistema le abre el auxiliar de cuentas por cobrar y el asistente registra la cancelación de la cuenta, introduce los datos del cliente, la factura cancelada, monto, forma de pago, fecha de pago, entre otros. 5. El Asistente archiva la documentación. DEVOLUCIONES 1. El contador recibe del analista por cobrar una copia de nota de devolución, la revisa y la ingresa en sus archivos a espera de recibir del jefe de bodega la copia firmada como constancia de haber recibido la mercancía devuelta.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

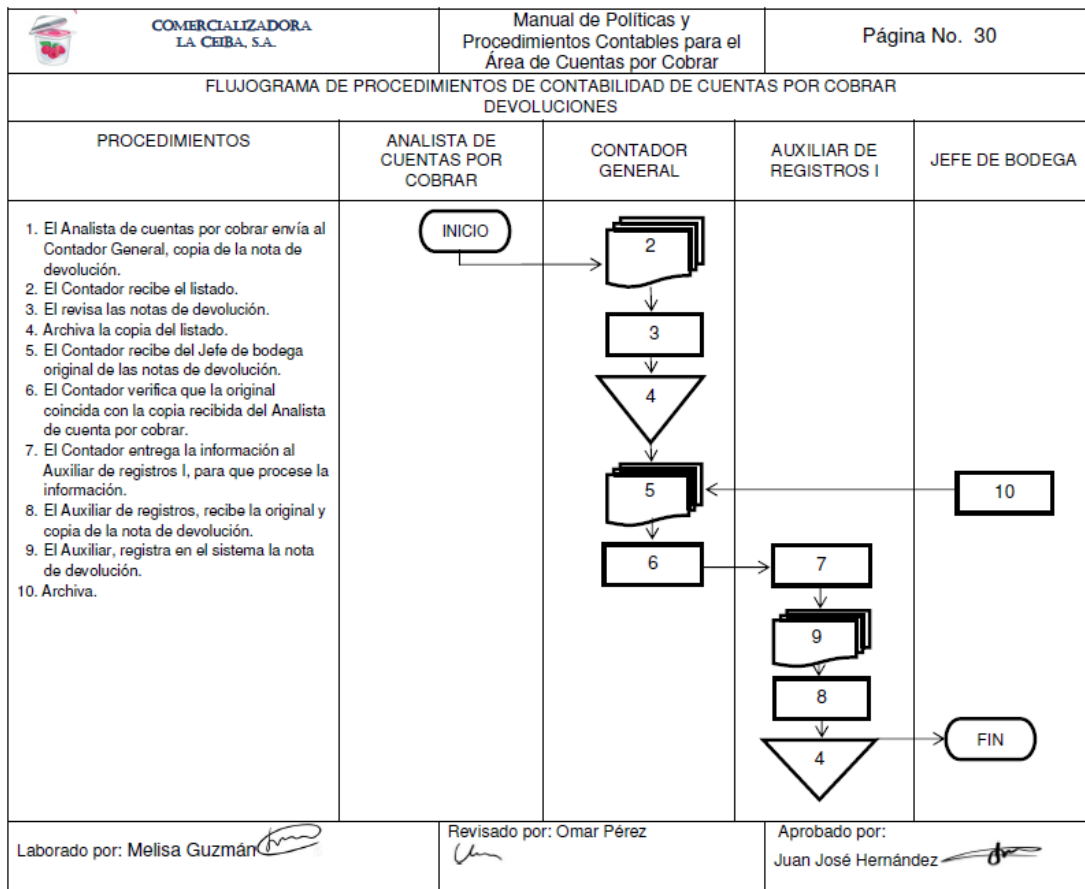
 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 25
2. El contador recibe del auxiliar de bodega la original de la nota de devolución. 3. El contador verifica que coincida con la copia de la nota de devolución recibida del auxiliar de cuentas por cobrar. Luego entrega al asistente para que procese la información. 4. El asistente abre el auxiliar de cuentas por cobrar y registra la nota de devolución CARGANDO a la partida devoluciones en ventas y ABONANDO a la cuenta cuentas por cobrar. Y registra en el auxiliar de cuentas por cobrar la nota de devolución, introduce los datos del cliente, el número de la nota de devolución, monto, fecha de la devolución, entre otros. 5. El Asistente archiva la documentación. CUADRE MENSUAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR 1. Finalizado el mes el analista de cuentas por cobrar imprime desde el sistema el listado de las cuentas por cobrar pendiente a la fecha, y envía al Contador. 2. El contador recibe el listado del analista de cuentas por cobrar y revisa, y solicita al asistente que le imprima el reporte de la contabilidad de las cuentas por cobrar con su auxiliar de cuentas por cobrar, y el balance de comprobación a la fecha.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

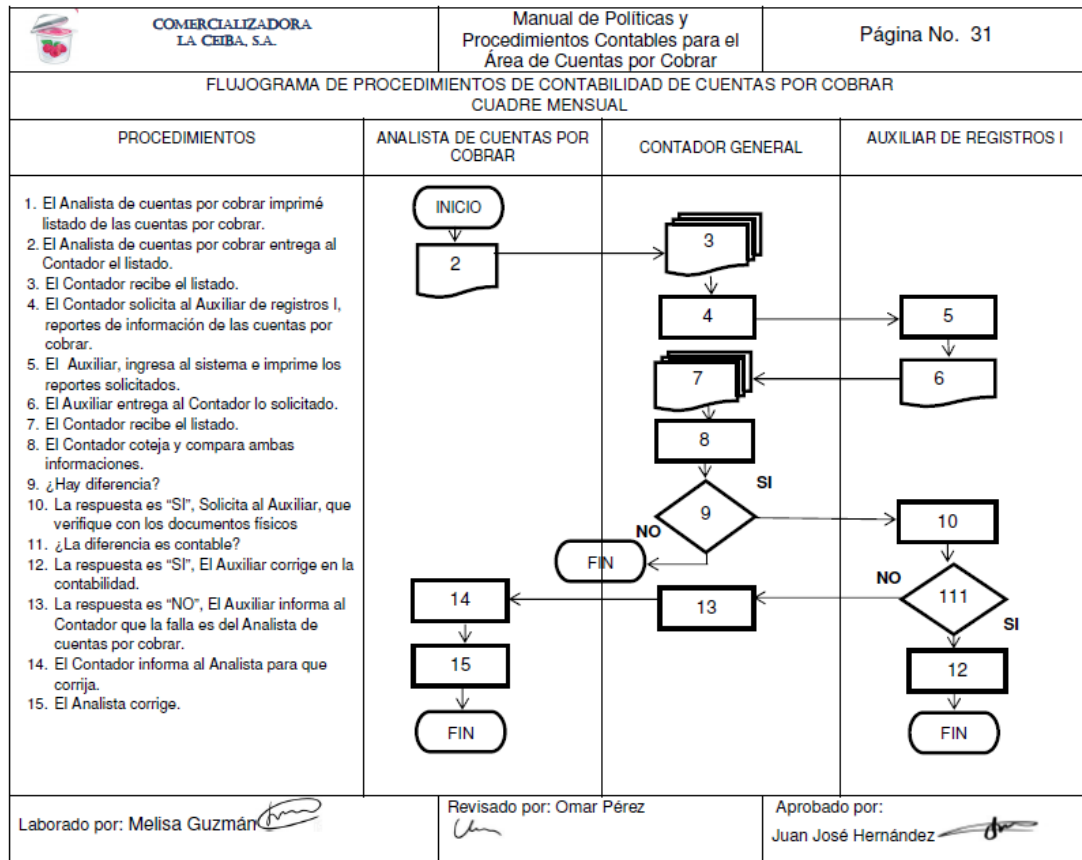
 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 26
3. El asistente, ingresa al sistema e imprime los reportes solicitados por el contador, y haciendo entrega de los mismos según lo solicitado. 4. El contador verifica que cuadre la información que maneja el asistente de cuentas por cobrar, con la contabilidad de la empresa. 5. De existir alguna diferencia, le pide al asistente que verifique con los documentos físicos para determinar dónde está la diferencia y si es de la contabilidad o de la administración. 6. El asistente verifica, si la diferencia es contable, se lo participa al contador y hace el asiento de ajuste. Si la diferencia es administrativa se lo informa al contador. 7. El contador le informa al analista de cuentas por cobrar que tiene una diferencia y le especifica donde. 8. El Analista de cuentas por cobrar, verifica la información dada por el contador, y corrige la falla en el sistema. ESTIMACIÓN PARA CUENTAS DE COBRO DUDOSO 1. El contador una vez al año realizará la creación de la provisión para cuentas de cobro dudoso, solicita al asistente el listado del auxiliar de cuentas por cobrar, desglosado por clientes, fecha de ventas, días de crédito, días de morosidad por no pago.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

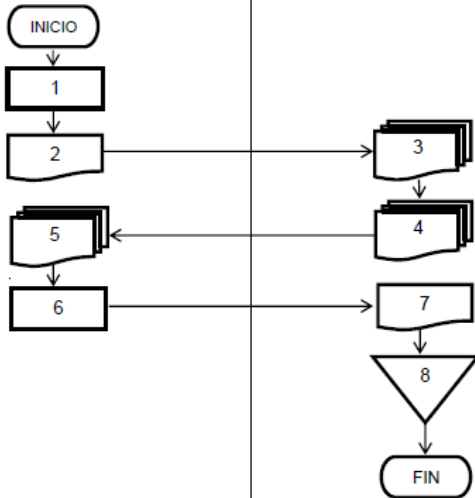
 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 27
2. El asistente ingresa al sistema emite el listado y entrega al contador. 3. El contador recibe, revisa aplica los porcentajes que establece la norma y saca el total a registrar como provisión. Entrega al asistente para que realice el registro en el sistema. 4. El asistente recibe la información del contador, con los soportes de los cálculos, procesa el asiento contable CARGANDO a la partida pérdida por cuentas incobrables y ABONANDO a la provisión para cuentas de cobro dudoso. 5. El asistente archiva los documentos de soporte.		
Elaborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 









 COMERCIALIZADORA LA CEIBA, S.A.	Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el Área de Cuentas por Cobrar	Página No. 32
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR CREACIÓN DE LA ESTIMACIÓN DE COBRO DUDOSO		
PROCEDIMIENTOS	CONTADOR GENERAL	AUXILIAR DE REGISTROS I
1. El Contador decide crear la estimación de cuentas incobrables. 2. Solicita al Auxiliar el listado de las cuentas por cobrar moroso. 3. El Auxiliar ingresa al sistema e imprime el listado de cuentas por cobrar. 4. El Auxiliar entrega al Contador el listado de cuentas por cobrar. 5. El Contador recibe el listado de cuentas por cobrar. 6. El Contador revisa el listado y hace los cálculos para determinar la estimación de cuentas incobrables del año. 7. El Auxiliar recibe la orden y realiza el asiento contable. 8. El Auxiliar archiva los soportes.		
Laborado por: Melisa Guzmán 	Revisado por: Omar Pérez 	Aprobado por: Juan José Hernández 

CONCLUSIONES

- 1.** En Guatemala existen varias empresas dedicadas a la Comercialización de productos, cuya actividad consiste en la importación de mercadería, los productos de estas empresas son comercializados en el comercio mayorista y minorista. El cumplimiento de las leyes que la regulan implica un profundo control, ya que la generalidad de las empresas puede constituirse en un factor de riesgo significativo que puede afectar sus metas y objetivos.
- 2.** El área de las cuentas por cobrar, es importante ya que ayuda al crecimiento y desarrollo de la entidad, y su buen control no perjudica la buena marcha de la empresa, y fortaleciendo los procesos y condiciones de cobranza para garantizar el retorno de los créditos otorgados, así también fortalecer la eficiencia y eficacia del área.
- 3.** El Contador Público y Auditor, como consultor, es un especialista en analizar, estudiar, comprender el trabajo y situación actual de una organización para lograr determinar sus debilidades y fortalezas, de tal manera brindar soluciones efectivas he aquí la importancia del consultor en la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para la empresa.
- 4.** Diseñar los manuales de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar, logra una parte significativa para el desarrollo de las actividades de la empresa, ya que aporta los conocimientos del área y desarrolla con destreza, habilidad y confianza, para el área financiera, para obtener información razonable para los ejecutivos de la empresa.

RECOMENDACIONES

- 1.** La organización de la empresa, se debe adaptar a las necesidades y objetivos de la empresa, así como los requerimientos y reglamentos legales que regulan a las empresas en Guatemala para que puedan tener un constante crecimiento de la economía actual.
- 2.** Implementar procedimientos para el área de cuentas por cobrar que contenga la verificación de las operaciones, dar seguimiento de cobro, realizar análisis financiero, cumplir con los límites de crédito entre otras funciones importantes con la finalidad de obtener la eficiencia en el área.
- 3.** Es necesario que la entidad contrate la consultoría periódica de un Contador Público y Auditor para que realicen las evaluaciones a las áreas que sean necesarias, así como la identificación de los riesgos para el área de cuentas por cobrar a los que se enfrenta la empresa, debido a que frecuentemente las empresas van evolucionando y surgen mejoras en los procesos cotidianos.
- 4.** Se debe diseñar un manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar, para lograr el desarrollo de las actividades de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez Torres, Martín G. Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. Primera Edición digital, Panorama Editorial, México, D.F. 2020. 310 págs.
2. Angulo Guiza, Uriel Guillermo. Contabilidad Financiera. Segunda Edición, Ediciones de la U, Bogotá, 2018. 387 págs.
3. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas. 1985.
4. Bueno Blanco, Raymundo. Elementos Básicos de Administración. Primera Edición, Impresos de México, 2018. 202 págs.
5. Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala. Código de Ética Disposiciones Legales, y Reglamentarias. Febrero Año 2018. 10 págs.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 78-89. Bonificación Incentivo y sus reformas.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 2-70. Código de Comercio y sus reformas.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 20-2018. Código de Comercio y sus reformas. Ley de fortalecimiento al emprendimiento.

9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 34-96. Ley de Mercado de Valores y Mercancías.
10. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 1441. Código de Trabajo y sus reformas.
11. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 6-91. Código Tributario y sus reformas.
12. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 10-2012. Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.
13. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 42-92. Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Público y Privado.
14. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas.
15. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 73-2008. Ley del Impuesto de Solidaridad.
16. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 15-98. Ley del Impuesto Único sobre Inmueble.

17. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 90-2005. Ley de Registro Nacional de la Personas.
18. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 295. Ley Orgánica del IGSS.
19. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 37-92. Ley de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos y sus reformas.
20. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 90-97. Código de Salud.
21. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 137-2016. Reglamento de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental.
22. Guerrero Aguilar, Margarita; Medina de León, Alberto; Nogueira Rivera, Dianelys; Soler González, Rafael. Proceso de Consultoría Organizacional: modelo conceptual. Vol. 24, núm. 88, Revista Venezolana de Gerencia, Venezuela, 2019. 13 págs.
23. Guzmán Macías, María del Carmen. Toma de Decisiones en la Gestión Financiera para el Sistema Empresarial. Primera Edición, Editorial Grupo Compás, Guayaquil Ecuador, 2018. 135 págs.

24. International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing, Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. (NIEPAI) 2017. 257 págs.
25. Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento, y Servicios Relacionados, Vol. II IFAC. Edición 2018. 482 págs.
26. Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y medianas Entidades NIIF para las PYMES. 2017. 275 págs.
27. Norma Internacional de Auditoría “NIA 540”. Auditoría de estimaciones contables y de la correspondiente información a revelar y modificaciones de concordancia y consecuentes. IFAC. 2018. 106 págs.
28. Omeñaca García, Jesús. Contabilidad General; 13^a Edición, España, Ediciones Deusto, 2017. 631 págs.

WEBGRAFÍA

29. Página electrónica / Asociación de Desarrollo Lácteo de Guatemala (ASODEL)/ disponible en: <https://www.asodel.com/nosotros/>

Página consultada realizada el 11/07/2020.

30. Página electrónica/ Colegio Profesional Contadores Públicos y auditores/ disponible en: <http://www.cpa.org.gt/wp-content/uploads/adopcio-del-codigo-de-etica-ifac.pdf>

Página consultada realizada el el 10/08/2021.

31. Página electrónica/ Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y auditores/ disponible en: <https://www.igcpa.org.gt/wp-content/uploads/2021/08/2.-La-etica-en-el-ejercicio-Profesional.pdf>

Página consultada realizada el el 10/01/2022.

32. Página electrónica / Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. [https://www.marn.gob.gt/paginas/Licencias Ambientales](https://www.marn.gob.gt/paginas/Licencias_Ambientales)

Página consultada realizada el 10/08/2020.

33. Página electrónica/ Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno/ Normas Internacionales de Auditoria. <https://www.auditool.org/>

34. Página electrónica / Servicios relacionados 4400. Antes NIA 920.

Encargados para realizar procedimientos acordados sobre información financiera/disponible en:

<https://www.icicat.co/normatividad/finanzas/decreto-0302/norma-internacional-sobre-servicios-relacionados-4400-antes-nia-920>

Página consultada realizada el 15/12/2021.

35. Página electrónica/ Superintendencia de Administración Tributaria/ Reformas tributarias/ disponible en:

<https://portal.sat.gob.gt/portal/biblioteca-en-linea-sat/legislacion-2/>

Página consultada realizada el 27/07/2021.

36. Página electrónica / Vesco Consultores/ Cuentas incobrables para efectos fiscales / disponible en:

<https://www.vesco.com.gt/blog/cuentas-incobrables-para-efectos-fiscales/>

Página consultada realizada el 07/01/2022.

