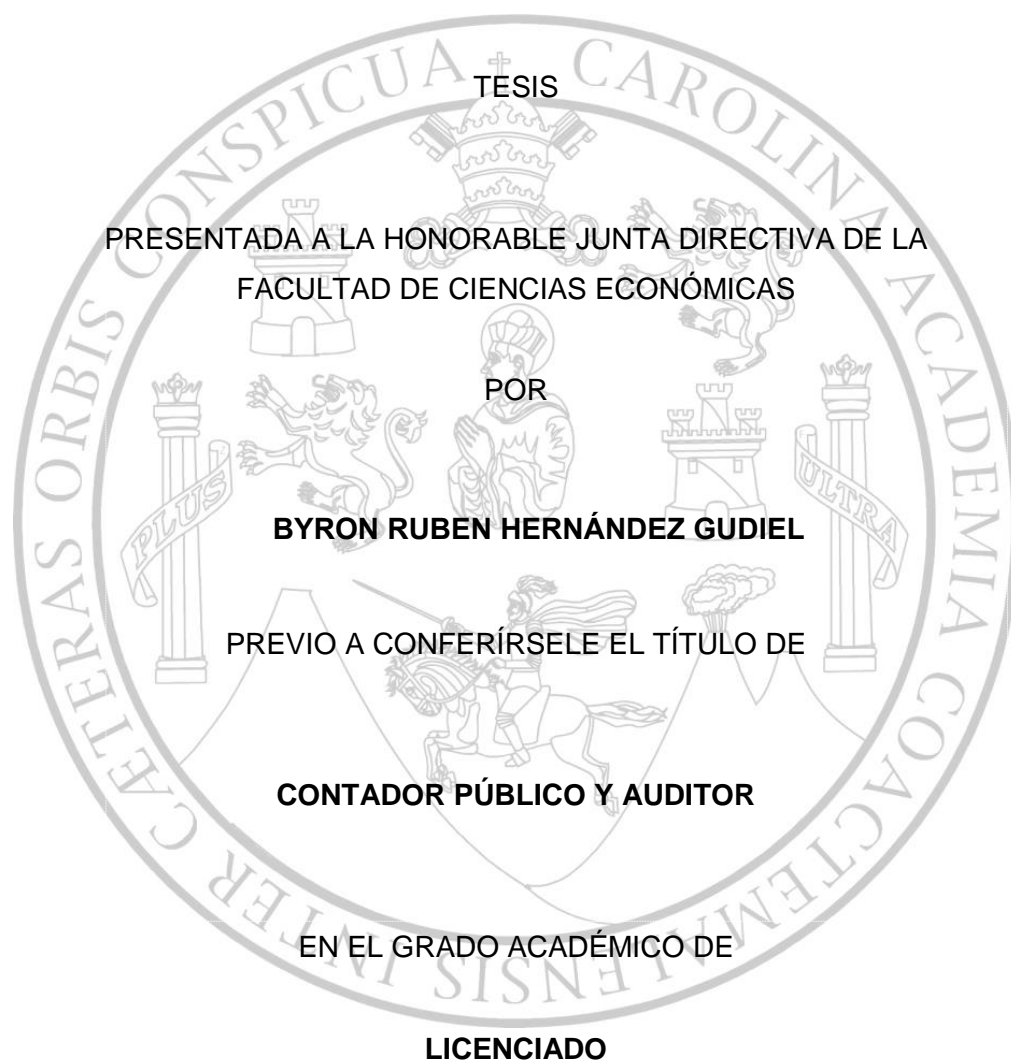


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA
ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE
ELECTRODOMÉSTICOS**



TESIS

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

POR

BYRON RUBEN HERNÁNDEZ GUDIEL

PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2019

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

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

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

Matemática – Estadística:	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Contabilidad:	Lic. Erik Roberto Flores López
Auditoría:	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas

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

Presidente:	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez
Secretario:	Licda. Dina Elizabeth Vargas Reyes
Examinador:	Lic. José Rolando Ortega Barreda

Guatemala 04 de abril de 2,019

Licenciado
Luis Antonio Suarez Roldan
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente


Señor Decano:

En atención a la designación que fui objeto para asesorar el trabajo de tesis conforme al dictamen No. 153-2018 de fecha treinta de abril de 2018, me es grato, dirigirme a su persona para rendir mi dictamen sobre el trabajo elaborado por el estudiante Byron Ruben Hernández Gudiel, denominado "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DE ELECTRODOMÉSTICOS" el cual está concluido a mi satisfacción.

Por lo tanto, respetuosamente me permito solicitar al señor decano, se sirva aceptar este trabajo para su aprobación, previo a la obtención del título de Contador Público y Auditor en el grado académico de licenciado.

Agradeciendo por la distinción otorgada al nombrarme asesor del presente trabajo de investigación.

Atentamente,


Lic. Olivio Adolfo Cifuentes
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 6426

Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
C.O.L. 6426

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

J.D-TG. No. 0818-2019
Guatemala, 09 de septiembre del 2019

Estudiante
BYRON RUBEN HERNÁNDEZ GUDIEL
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 17-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 05 de septiembre de 2019, que en su parte conducente dice:

"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

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

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

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

BYRON RUBEN HERNÁNDEZ GUDIEL	200213637-1	EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE ELECTRODOMÉSTICOS
---------------------------------	-------------	--

...
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

Por protegerme y cuidarme cuando más lo necesite, gracias padre celestial por bendecir el camino de la sabiduría que iluminaste siempre para mí.

A MI PADRES

Ruben y María Por sus sabios consejos, sus enseñanzas y las ganas de vivir a base de esfuerzo, dedicación y trabajo, en mi mente y mi corazón.

A MI ESPOSA

Lic. Yolanda Méndez por tu paciencia y apoyo comprensible que me diste en esta bendecida carrera.

A MI HIJO

Byron Josué te agradezco por ser parte de mi vida y fuente de energía para alcanzar lo que no me imaginé.

A MIS HERMANOS

Martina y Julia Con todo mi amor por su ejemplo que fueron para mí y ser un gran apoyo invaluable.

A MI ASESOR

Lic. Olivio Cifuentes por ser una gran fuente de enseñanza y aprendizaje.

**A LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

Por todos sus conocimientos para ejercer esta prestigiosa profesión.

ÍNDICE

	Página	
INTRODUCCIÓN	i	
CAPÍTULO I		
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ELECTRODOMÉSTICOS		
1.1	Definición de empresa	1
1.2	Desde el punto de vista económico	1
1.3	Recursos de la empresa	3
1.4	Clasificación de la empresa	4
1.5	Definición de empresa comercializadora de electrodomésticos	9
1.6	Aspectos legales y tributarios	9
1.7	Constitución Política de la República de Guatemala y sus Refomas	10
1.8	Ley de Actualización Tributaria Decreto Número 10-2012, Libro I Impuesto Sobre la Renta y sus Reformas	10
1.9	Instructivo para la Aplicación del Reglamento Sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social Acuerdo Número 36-2003 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	11

	Página
1.10 Ley Orgánica del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad Decreto Número 17-72 del Congreso de la República y sus Reformas	12
1.11 Ley de Bonificación Incentivo Decreto Número 37-2001 del Congreso de la República y sus Reformas	12
1.12 Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público Decreto Número 42-92 del Congreso de la República y sus Reformas	13
1.13 Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto Número 73-2008 del Congreso de la República y sus reformas	13
1.14 Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto Número 27-92 y sus Reformas	14
1.15 Código de Trabajo Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas	15
1.16 Código de Comercio Decreto Número 2-70 del Congreso de la República y sus Reformas	15
1.17 Código Tributario Decreto Número 6-91 del Congreso de la República y sus Reformas	16

CAPÍTULO II
CUENTA POR COBRAR

	Página	
2.1	Definición de cuentas por cobrar	17
2.2	Representación de cuentas por cobrar	18
2.3	Objetivo de cuentas por cobrar	18
2.4	Clasificación de cuentas por cobrar	19
2.5	Cuentas por cobrar diferentes puntos de vista	20
2.6	Indicador del nivel de inversión	22
2.7	Políticas de crédito	22
2.8	Importancia del área de cuentas por cobrar	24
2.9	Funciones principales del área de cuentas por cobrar	25
2.10	La administración de las cuentas por cobrar	25
2.11	Aspectos financieros relacionados al crédito	26
2.12	Contabilización de las cuentas y documentos por cobrar	28
2.13	Procedimiento para otorgar un crédito	28
2.14	Documentos contables en las cuentas por cobrar	30
2.15	Descripción de cobranza	32
2.16	Procedimientos de cobranza	33
2.17	Cuentas incobrables	35

		Página
2.18	Políticas de cobranza	35

CAPÍTULO III

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

3.1	Definición de Contador Público y Auditor	37
3.2	Características del Contador Público y Auditor	37
3.3	Responsabilidad profesional	38
3.4	Responsabilidad de su ejercicio	39
3.5	Consultoría	41
3.6	Perfil profesional del consultor	42
3.7	Ética del consultor	42
3.8	Definición de un manual	43
3.9	Objetivo de un manual	44
3.10	Manual de políticas y procedimientos	45
3.11	Objetivos de los manuales de políticas y procedimientos	45
3.12	Contenido de los manuales de políticas y procedimientos	46
3.13	Políticas	47

		Página
3.14	Procedimientos	48
3.15	Flujogramas	49
3.16	Fases para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos	49

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DE ELECTRODOMÉSTICOS

(CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	52
4.2	Solicitud de servicios profesionales	54
4.3	Propuesta de servicios	55
4.4	Aceptación de servicio	60
4.5	Programa de trabajo	61
4.6	Ejecución del trabajo	65
4.7	Diagnóstico de la empresa	75
4.8	Manual de procedimientos contable en el área de cuentas por cobrar de una empresa de electrodomésticos	79

	Página
CONCLUSIONES	148
RECOMENDACIONES	150
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	152

ÍNDICE DE TABLAS

Número	Descripción	Página
1	Tipo impositivo, Régimen opcional simplificado sobre ingresos	11

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis realizado con el tema "El Contador Público y Auditor como consultor en la elaboración de un manual de procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar de una empresa de electrodomésticos", está basado en la necesidad de dar a saber a la administración de una empresa de electrodomésticos los beneficios de contar con un manual de procedimientos contables como herramienta para la toma de decisiones de forma inmediata y que en el análisis y verificación de información brinde reportes eficientes.

Las cuentas por cobrar establecen un rubro importante en cualquier empresa, y su naturaleza está estrechamente relacionada con la administración adecuada de la actividad crediticia. Por consiguiente es necesario orientar de políticas y procedimientos en la colocación, manejo y recuperación de la cuentas por cobrar dentro de los plazos establecidos, es indispensable para la buena marcha del negocio.

La utilización de un manual de procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar apoyará a la administración y revisión de la misma. También se puede utilizar como una herramienta para inducción y capacitación del personal nuevo; ya que se detalla las funciones de cada puesto, responsabilidades y atribuciones.

Es por ello que se han estructurado cuatro capítulos, en el primer capítulo se estudia la "empresa", el cual se menciona brevemente los antecedentes del

comercio de electrodomésticos, empresa según el código de comercio, clasificación de empresas, así como las normativas legales.

El capítulo II, trata de información relativa a cuentas por cobrar. En dicho capítulo también se habla de objetivos de cuentas por cobrar, clasificación de cuentas por cobrar, determinación del nivel de inversión de cuentas por cobrar, políticas de crédito, políticas de cobro, sin faltar la legislación aplicable.

Dentro del capítulo III se describe al Contador Público y Auditor como consultor y los manuales de políticas y créditos, también objetivo del manual, responsabilidades, así como clasificación de los manuales.

Por último, el capítulo IV, contiene un caso práctico el cual muestra la evaluación del área de cuentas por cobrar, y la elaboración de un "Manual de procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar de una empresa de electrodomésticos", el cual explica descripción del manual, objetivos, flujogramas y procedimientos para las diferentes actividades que se realizan en dicha área.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada, y las referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo de las mismas.

CAPÍTULO I

EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ELECTRODOMÉSTICOS

1.1 Definición de empresa

“El organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacción a su clientela”. (15:9)

Unidad productora de bienes y servicios homogéneos para lo cual organiza y combina el uso de factores de la producción. Organización existente con medios propios y adecuados para alcanzar un fin económico determinado. Compañía o sociedad mercantil, constituida con el propósito de producir bienes y servicios para su venta en el mercado.

Una definición más precisa de empresa, es la que define a ésta como aquella entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos predeterminados.

1.2 Desde el punto de vista económico

La empresa es una institución central en el funcionamiento de cualquier sistema económico donde las personas satisfacen sus necesidades a través de la división del trabajo, la colaboración en la producción y el intercambio de bienes y servicios. Como parte del sistema a la empresa le corresponde la función de producir bienes o servicios para su venta en el mercado, una función necesaria para que cada persona pueda hacer compatible la especialización en el trabajo y la satisfacción de sus múltiples necesidades. La empresa se manifiesta en forma de una personalidad jurídica propia y una

razón social. La heterogeneidad de empresas en cuanto a dimensión, variedad de bienes o servicios que se venden al mercado, actividades y recursos que se controlan internamente, organización y funcionamiento interno, despierta el interés intelectual de las ciencias sociales en general y de la economía en particular. Por qué existen las empresas, cuál es su naturaleza, cómo se estructuran y funcionan internamente, qué factores influyen en los cambios de naturaleza que se observan en el tiempo, son preguntas que forman parte del inventario de la investigación económica sobre la empresa.

Las empresas surgen de las decisiones de personas, empresarios, que además dirigen la asignación de recursos dentro de los límites de su competencia. En empresas complejas la dirección de recursos, conocida genéricamente como management, debe compartirse entre múltiples especialistas, dando lugar a un ámbito profesional de gran importancia cuantitativa y cualitativa en las sociedades desarrolladas. Paralelamente al estudio y al conocimiento positivo sobre la realidad de la empresa, que ha protagonizado la economía y otras ciencias sociales, se ha desarrollado también un conocimiento normativo sobre la toma de decisiones y la forma de dirigir la empresa que se enseña como parte de la formación profesional de empresarios y directivos. De la importancia de estas enseñanzas da fe el auge de centros especializados en la formación de directivos profesionales en todo el mundo. Existen, por tanto, dos grandes bases de conocimiento sobre la empresa, con una dinámica de generación y renovación de contenidos que es, a la vez, propia y mutuamente interdependiente: de un lado, la que se vincula al porqué de los fenómenos estudiados —análisis positivo— que centra el interés de las ciencias sociales. Su fin último es aprender acerca de las consecuencias de una realidad empresarial u otra

sobre el bienestar social. Del otro, la base de conocimiento que gira sobre el cómo actuar ante determinados problemas análisis normativo del que se ocupan las disciplinas del management profesional. El fin del conocimiento creado es ahora contribuir al bienestar particular de quien toma las decisiones en la empresa, en concreto aumentar el beneficio privado.

El conocimiento académico sobre la empresa resulta imprescindible para comprender el funcionamiento del conjunto de la economía, en cuanto que lo que ocurre dentro de las empresas es cuantitativa y cualitativamente tan importante como lo que ocurre entre las empresas. Resulta difícil exponer una teoría de la empresa, aunque sea dentro de una sola disciplina académica como la economía, porque los propios desarrollos intelectuales alrededor de la misma no son del todo precisos en la acotación del concepto. En este sentido, la empresa aparece asociada de forma más o menos explícita con una unidad técnica planta de producción, con la función del empresario o persona en quien delega la dirección de recursos, con un ente legal creado por el derecho o con una comunidad de personas. A veces la teoría de la empresa responde a la pregunta sobre los determinantes de sus límites o fronteras, y otras veces a preguntas que tienen que ver con la solución a problemas de motivación y coordinación internos.

1.3 Recursos de la empresa

Para que un negocio o empresa pueda funcionar y crecer de manera ideal y correcta, se debe contar con ciertos recursos básicos ya sea material o físico. Siendo siempre los más importantes, los recursos económicos y los recursos humanos, uno de ellos pone en marcha el negocio y el otro lo hace funcionar.

a) Los recursos humanos

Son el pilar que sostendrá la rentabilidad de una empresa. Son todos aquellos activos que ofrecen las personas en una organización, son el motor de la actividad laboral. Las personas son las poseedoras del conocimiento y las destrezas necesarias para realizar la producción de nuestro bien o servicio.

b) Los recursos financieros

Son esenciales, ya que los demás recursos subsisten de este pilar. El capital es necesario para mantener a las personas que laboran en la organización. De igual manera dan pie a la creación y mantenimiento de las instalaciones y maquinaria.

Este es el más importante dentro de los tipos de recursos de una empresa y lo conforman: las entradas y salidas de la caja, financiamiento, créditos de disponibilidad inmediata o a mediano plazo para solventar los compromisos y gastos de la empresa. Aquí también se engloban las inversiones de terceros y cualquier tipo de efectivo que pase por tesorería o la caja de la empresa.

El estado financiero de una empresa siempre suele tomarse como el reflejo de lo bien o lo mal que le va a una empresa, es a través de este recurso que se mide el cumplimiento de las metas y los objetivos de la empresa.

1.4 Clasificación de las empresas

Teniendo en cuenta diversos aspectos y la naturaleza de la actividad se clasifican: por su tamaño, por su actividad económica y por su constitución legal.

a) Por su tamaño

En Guatemala existen varios criterios para la clasificación de las empresas, por su tamaño, el más utilizado son las ventas y el número de personal laborando.

La Superintendencia de Administración Tributaria, en su Ley Orgánica Decreto 1-98, artículo 6 y sus Reformas, clasifica a las empresas en relación a la magnitud de sus operaciones, de acuerdo con los ingresos brutos anuales declarados y del monto de sus activos.

Tomando en cuenta el Acuerdo Gubernativo número 211-2015 emitido por el Organismo Ejecutivo describe la clasificación de empresas de toda unidad que realiza actividades de transformación, servicios o comercio, siendo las siguientes categorías.

b) Por su actividad económica

De acuerdo a la actividad económica que realizan las empresas se dividen en:

- Agropecuarias

Son aquellas que producen bienes agrícolas y pecuarios en grandes cantidades. Son las empresas que proporcionan materia prima a otras industrias, por ejemplo, pesca, agricultura, caza, explotación de bosques entre otras.

- **Mineras**

Son las que tienen como objetivo principal la explotación de los recursos del suelo.

Ejemplos: empresas de petróleos, auríferas, de piedras preciosas, y de otros minerales, en Guatemala encontramos minas de oro y plata.

- **Industriales**

Son las que se dedican a transformar la materia prima en productos terminados. Se dedican a la producción de bienes, mediante la transformación de la materia prima a través de los procesos de fabricación.

- **Comerciales**

Son Empresas que se dedican a la compra y venta de productos terminados, tales como almacenes, librerías, farmacias, supermercados.

- **De servicios**

Es la actividad de prestación de un servicio para satisfacer las necesidades de las personas, podemos mencionar los servicios profesionales de un Contador Público y Auditor.

c) Por su constitución legal

En Guatemala las empresas pueden constituirse de forma individual, quienes están identificadas tributariamente por un único propietario o como sociedades las cuales están constituidas legalmente por dos o más personas para realizar actividades comerciales, contraen derechos, obligaciones y se clasifican según el artículo 10 del Código de Comercio en:

- Sociedad Colectiva

Existe bajo una razón social a la que debe agregársele obligatoriamente la leyenda y Compañía, Sociedad Colectiva; los socios responden en modo subsidiario, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales.

- Sociedad en comandita simple

Es la compuesta por uno o varios socios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria de las obligaciones sociales; y por uno o varios socios comanditarios que tienen responsabilidad limitada al monto de su aportación.

En la razón social deberá agregársele compañía sociedad en comandita y cualquier persona que no sea socio comanditado pero su nombre aparezca en la razón social quedará obligado en favor de terceros al igual que los socios comanditados.

- Sociedad de responsabilidad limitada

Es la compuesta por varios socios que sólo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad en su caso, la suma que a más de las aportaciones convenga la escritura social. La denominación social se formará libremente con el agregado obligatorio de y Compañía limitada.

- Sociedad anónima

Tiene el capital dividido y representado por acciones nominativas. La responsabilidad de los accionistas se limita a la cantidad de acciones que posea.

El nombre de la sociedad es libre con el agregado obligatorio de Sociedad Anónima, el capital de esta sociedad se reconoce bajo las modalidades de autorizado, suscrito y pagado.

- Sociedad en comandita por acciones

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

La fiscalización para esta sociedad se registrará por lo dispuesto para las sociedades anónimas.

1.5 Definición de empresa comercializadora de electrodomésticos

Son intermediarios entre el productor y el consumidor, y su función principal, es la compra y venta de productos terminados.

Pueden ser de tres tipos:

Mayoristas: son empresas que efectúan ventas a gran escala y que distribuyen el producto directamente al consumidor.

Minoristas o detallistas: son los que venden productos al menudeo, con cantidades al consumidor.

Comisionistas: se dedican a vender mercancías que los productores les dan, a consignación percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

1.6 Aspectos Legales y tributarios

Son el conjunto de leyes, normas y reglamentos a que se encuentra sujeta toda empresa mercantil y aplicable también para una empresa comercializadora de electrodomésticos constituida dentro el país. Las cuales podemos mencionar las siguientes:

1.7 Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas

De conformidad con el artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala, se reconoce “la libertad de industria, comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

De acuerdo a lo anterior, se confieren los derechos a cualquier persona para ejercer dichas actividades”. (3:20)

1.8 Ley de Actualización Tributaria Decreto Número 10-2012, Libro I Impuesto Sobre la Renta y sus Reformas

Este reglamento tiene por objeto el cumplimiento de lo establecido en la ley del Impuesto Sobre la Renta y sus reformas, así también simplificar el procedimiento para que se facilite a los contribuyentes el cumplimiento voluntario de sus obligaciones, a efecto de incrementar la eficiencia administrativa y la recaudación de dicho impuesto.

“Se establecen los siguientes regímenes para las rentas de actividades lucrativas:

1. Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas.
 2. Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas”.
- (7: 11)

- Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas

Los contribuyentes inscritos en este régimen aplican a la base imponible determinada el 25% de tipo impositivo. Se realizan pagos trimestrales dentro de los primeros diez días a la finalización del trimestre por medio

del formulario SAT-1361 excepto por el cuarto trimestre que se pagará cuando se presente la declaración jurada anual en el formulario SAT-1411.

- **Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas**

El impuesto se pagará por medio de retenciones que le efectúen los contribuyentes que le adquirieron los bienes o servicios y si por alguna razón no le hayan efectuado retención deberá aplicar el tipo impositivo correspondiente, este impuesto deberá presentarlo mensualmente dentro los primeros diez días calendario siguiente por medio del formulario SAT-1311.

El tipo impositivo de este régimen se calcula de la siguiente manera:

Tabla 1
Tipo impositivo, Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos

Rango de Renta Imponible Mensual	Importe Fijo	Tipo Impositivo
Q 0.01 A Q 30,000.00	Q0.00	5% sobre la renta imponible
Q 30,000.01 en adelante	Q1,500.00	7% sobre excedente de Q 30,000.00

Fuente: artículo 44. Ley de actualización tributaria

1.9 Instructivo para la Aplicación del Reglamento Sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social Acuerdo Número 36-2003 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Los patronos de toda empresa mercantil, se encuentran en la obligación de ofrecer bienestar a sus trabajadores en el área urbana y rural. Derivado de ello, las empresas con un giro de comercializadora de electrodomésticos;

deben contribuir con el pago del Seguro Social para sus trabajadores, otorgando un porcentaje de los salarios de cada empleado equivalente al 4.83% y el patrono debe realizar un pago equivalente al 12.67%. Este pago del seguro social aplica a trabajadores tanto permanentes como temporales.

1.10 Ley Orgánica del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad Decreto Número 17-72 del Congreso de la República y sus Reformas

La presente ley declara de beneficio social, interés nacional, necesidad y utilidad pública la capacitación de los recursos humanos y el incremento de la productividad en todos los campos de las actividades económicas. Para tal cumplimiento, se crea el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. Una empresa de electrodomésticos, se encuentra en la obligación de capacitar a su personal constantemente, tanto operativo como administrativo; con el objetivo de cumplir sus objetivos y obtener mayores rendimientos a corto plazo.

1.11 Ley de Bonificación Incentivo Decreto Número 37-2001 del Congreso de la República y sus Reformas

Esta legislación establece la obligación del patrono de pagar a todos los trabajadores del sector privado del país, independientemente de la actividad que realicen; “una bonificación de doscientos cincuenta quetzales exactos (Q250.00) al hacerles efectivo su sueldo o salario mensual”. (9:1)

Es importante mencionar en ésta ley, que en el caso de las empresas agrícolas los pagos se realizan en su mayoría a destajo, por lo que esta bonificación no constituye una obligación.

1.12 Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público Decreto Número 42-92 del Congreso de la República y sus Reformas

En esta legislación se regula la prestación laboral obligatoria para todo trabajador del sector público y privado, la cual debe ser el equivalente al cien por ciento 100% del sueldo o salario que devenga el trabajador mensualmente, cuando éste hubiere laborado durante un año ininterrumpido. Si el trabajador no hubiere laborado el año completo, la bonificación será proporcional al tiempo laborado. “Esta bonificación deberá ser cancelada durante la primera quincena del mes de julio de cada año. Esta prestación es adicional e independiente del pago de aguinaldo”. (8:2)

1.13 Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto Número 73-2008 del Congreso de la República y sus Reformas

Decreto 73-2008 Ley Impuesto de Solidaridad es un impuesto que debe ser pagado por quienes “realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos”. Fue decretado por emergencia nacional, y viene a sustituir al Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz (IETAAP), el cual era de gran utilidad como su nombre lo indica, apoyo a los acuerdos de paz”. (11:2)

La ley ISO entro en vigencia el 1 de enero de 2009 por un plazo indefinido, este impuesto fue decreto por El Congreso de la República de Guatemala, basándose en las obligaciones que le impone al Estado la Constitución Política de la República de Guatemala en materia de inversión social, es impostergable buscar los mecanismo que mantengan y fortalezcan las recaudación tributaria, que permita al Estado contar con los recursos financieros necesarios para el financiamiento de los programas de inversión social que demanda la población más necesitada.

1.14 Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto Número 27-92 y sus Reformas

El Impuesto al Valor Agregado es el que grava toda actividad de venta o compra, prestación de servicios, importaciones, el arrendamiento de bienes muebles o inmuebles, la adjudicación de bienes muebles o inmuebles, el retiro de bienes muebles por parte de los socios o dueños de la empresa, la destrucción, pérdida que implique faltante en el inventario excepto los bienes perecederos, la donación entre vivos entre otras que están sujetos al pago del impuesto.

En la ley del Impuesto al valor agregado en el artículo 10 describe que el “porcentaje del impuesto será del doce por ciento sobre la base imponible y cuya tarifa del impuesto siempre deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o servicios”. (10:10)

Con relación al pago del impuesto para todas las empresas jurídicas o contribuyentes individuales deberán presentar su formulario SAT-2237 que lo encuentran en la herramienta declaraguate en el mes inmediato siguiente a

la fecha que emitan sus facturas por la venta o compra de bienes o prestación de servicios.

1.15 Código de Trabajo Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala y sus Reformas

Este Código regula todo lo referente a los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores. Así también establece la obligación del salario mínimo, los asuetos, vacaciones, jornadas de trabajo, sindicatos, despidos justificados e injustificados y el pago de las prestaciones laborales a las que tiene derecho todo trabajador.

1.16 Código de Comercio Decreto Número 2-70 del Congreso de la República y sus Reformas

En el presente marco legal, se encuentran reguladas las operaciones de las empresas comercializadores de electrodomésticos, a través del establecimiento de documentos y formas mercantiles; da a conocer los aspectos legales que deben cubrirse en la realización de las actividades de la empresa, regula todo lo relacionado con aspectos mercantiles, la forma de contabilidad de sus registros contables, la forma de operación y los libros indispensables para llevar a cabo una contabilidad adecuada.

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

1. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
2. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicio

3. La banca, seguros y fianza.
4. Las auxiliares de las anteriores". (5:2)

1.17 Código Tributario Decreto Número 6-91 del Congreso de la República y sus Reformas

Esta legislación se encarga de regular las sanciones y multas en las que puede incurrir una empresa de electrodomésticos, al infringir en los deberes formales y tributarios a los que se encuentra sujeta toda empresa. A la vez, se encarga de informar a los contribuyentes las razones por las que un establecimiento puede ser cerrado o clausurado por la Administración Tributaria.

"Las normas de este código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicaran en forma supletoria". (6:2)

CAPÍTULO II CUENTA POR COBRAR

2.1 Definición de cuentas por cobrar

“Una cuenta por cobrar es el derecho del vendedor de exigir al cliente o comprador el pago de importe de la operación. Al efectuarse el cobro de las cuentas por cobrar, se incrementa el efectivo. La empresa adquiere una cuenta por cobrar cuando vende mercancías o presta servicios a crédito. El término por cobrar significa la promesa del cliente de pagar en una fecha futura, con dinero, el importe que le fue cargado por mercancías o servicios. Por lo general esta promesa se expresa con el importe del efectivo que se cobrará dentro de cierto número de días posteriores a la venta. El plazo varía de acuerdo con el giro del negocio de que se trate.” (13:252)

La cuenta por cobra opera los aumentos y las disminuciones derivados de la venta por conceptos de mercancías o prestación de servicios, única y solamente a crédito documentado (por ejemplo título de crédito, letra de cambio y pagares) a favor de la empresa y lo podemos trabajar en programas para llevar a cabo las contabilizaciones.

En este último caso, es interesante que conozcamos más a fondo algún matiz de ese tipo de cuentas por cobrar. Así, por ejemplo, podríamos determinar que las de largo plazo son aquellas que se identifican por el hecho de que la disponibilidad que tienen es a más de un año. Todo ello sin olvidar que además que, a la hora de presentarse, es obligatorio y necesario que se haga fuera de lo que sería el conjunto del activo corriente.

Por el contrario, las anteriormente citadas y que reciben el nombre de cuentas por cobrar a breve plazo son las que dicha disponibilidad es la que se produce en el periodo inferior a un año. Asimismo es importante saber que cuando se tiene que llevar a cabo el proceso de su presentación se tiene que hacer dentro de lo que sería el activo corriente relativo a la situación financiera que se encuentra la entidad correspondiente.

2.2 Representación de cuentas por cobrar

Representan el crédito que concede la empresa a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago en un plazo determinado.

2.3 Objetivo de cuentas por cobrar

“Su objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión. El departamento de mercadotecnia de la empresa por lo general tiende a considerar las cuentas por cobrar como un medio para vender el producto y superar a la competencia. Por lo regular se observa que la mayoría de los vendedores, por ejemplo, se inclinan hacia una política de crédito muy liberal, porque favorece las ventas. Si la competencia ofrece crédito, la propia empresa tendrá que hacerlo también para proteger su posición en el mercado. Esto se puede aplicar a una tienda de departamentos que se ve obligada a ofrecer a sus clientes tarjetas de

crédito para poder competir, lo mismo que a una empresa internacional de ingeniería que tiene que otorgar o arreglar crédito a largo plazo como parte de sus operaciones a fin de competir con éxito por la adjudicación de contratos de construcción de presas, refinerías y otros grandes proyectos de inversión de capital. Muchas veces ha sucedido que la empresa que ofrece facilidades de crédito como parte de sus servicios ha triunfado en la licitación, a pesar de que otras firmas, que no ofrecían arreglos de crédito, presentaron presupuestos más bajos. Aunque los vendedores de la empresa recomienden una política de crédito muy liberal, corresponde al director de finanzas cuidar que la cantidad de crédito que se otorgue sea óptima y lleve a la empresa hacia sus objetivos generales". (4:5)

2.4 Clasificación de cuenta por cobrar

Para una estructuración ordenada las clasificaremos de la siguiente manera:

- Cuentas por cobrar comerciales

En este rubro se deberán agrupar únicamente las cuentas que representen derechos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas las cuales corresponden por la venta de mercaderías al crédito y/o anticipos a cuenta de futuras compras, como los siguientes:

Cuentas por cobrar, documentos por cobrar, letras por cobrar, letras renovadas por cobrar y anticipo a proveedores.

- Otras cuentas por cobrar

En este rubro se deberán agrupar únicamente las cuentas que representen derechos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas por

cualquier concepto, excepto por la venta de mercaderías, como los siguientes:

Cuentas del personal, alquileres por cobrar, comisiones por cobrar, intereses por cobrar y Seguros por cobrar.

- Cuentas incobrables

En este rubro se deberán agrupar únicamente las cuentas que representen derechos perdidos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas. Es decir: partidas que representan cuentas incobrables o créditos declarados perdidos, como los siguientes:

Cuentas incobrables, letras incobrables y documentos incobrables.

2.5 Cuentas por cobrar, en diferentes puntos de vista

Las cuentas por cobrar pueden ser determinadas desde los siguientes puntos de vista:

- Punto de vista contable

En este punto, están clasificadas en la parte del activo corriente y es originada por las ventas al crédito. La anterior cuenta comprende las cuentas por cobrar provenientes de operaciones comerciales, existen también cuentas por cobrar no procedentes de las operaciones corrientes y comúnmente se le conoce como no comerciales y son por transacciones realizadas como las siguientes:

- a. Entre la empresa y sus empleados o accionistas
- b. Compañías afiliadas
- c. Depósitos reembolsables

- d. Reclamos por pérdidas o daños
- e. Anticipos otorgados para compra de mercancías
- f. Cobros a la administración tributaria por devoluciones de impuestos
- g. En general cualquier derecho a cobrar no proveniente de una venta a crédito de bienes o servicios.

En la mayoría de las empresas, dichas cuentas se consideran un rubro importante del activo corriente por lo tanto se tiene que llevar un control interno eficiente en el manejo de los créditos.

- Punto de vista administrativo

En este punto, corresponden al total de créditos a corto plazo, los cuales aún no son recuperados, significan un buen indicador de la gestión administrativa de un negocio, o en su área de crédito en materia de crédito y cobranzas al hacerse un análisis de ellas. Un negocio se ayuda mejor a sí mismo cuando sirve excelente a su clientela en los productos y servicios que ofrece.

- Punto de vista financiero

En este punto, las cuentas por cobrar clientes están comprometidas. Lo que significa es una ampliación de las cuentas en forma directa del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios. Las cuentas por cobrar, representan un instrumento realmente importante en la función financiera de una empresa.

2.6 Indicador del nivel de inversión

El promedio de cobranzas se obtiene tomando como base el resultado de la razón "cuentas por cobrar netas/ventas netas al crédito" multiplicado por los días del año (365) para obtener los días de crédito, o por 12 para obtener los meses. (Plazo promedio de cuentas por cobrar).

Esta medida es válida en empresas cuyo ciclo financiero no implica variaciones importantes en sus ventas mensuales promedio.

2.7 Políticas de Crédito

- ✓ Reducir al máximo la inversión de cuentas por cobrar en día de cartera.
- ✓ Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.
- ✓ Evaluar el crédito en forma objetiva.
- ✓ Mantener la inversión en cuentas por cobrar al corriente, evitar la cartera vencida.
- ✓ Vigilar la exposición de las cuentas por cobrar ante la inflación y la devolución.

"En el diseño de una política deben incluirse aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones. Y cuando cumplen con estos requisitos las políticas se convierten en una base sobre la que actúa la administración del crédito.

Las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas

de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas entre otras. Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y lo que desea cada departamento. Los aspectos que se establecen con las políticas son:

- **Tiempo**

Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes. Puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras del área geográfica.

- **Plazos**

En la determinación de los plazos máximos y mínimos debe examinarse cuidadosamente lo siguiente:

- a) Los plazos que otorguen otras empresas similares.
- b) La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
- c) Los recursos de financiamiento disponibles y el costo de capital.
- d) La determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar proveedores
- e) Los ciclos de duración de los productos.

- **Descuento por pronto pago**

Para establecer esta política, se fija un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo para pagar antes del vencimiento de la cuenta por cobrar, y que a la vez sea conveniente para la empresa. Por ejemplo, si la empresa ha usado recursos como financiamiento con costo, el descuento

que ofrezca a los clientes debe ser menor que lo que la empresa paga por sus pasivos.

- Descuento por volumen

Estos descuentos se establecen para incrementar el volumen de las ventas, y aunque se reduce el margen de utilidad, es necesario cuidar que exista utilidad para la empresa.

- Descuentos en determinados artículos

Estos descuentos se establecen para incrementar las ventas de artículos que tienen poca demanda o que son de menor calidad. También pueden aplicarse a algunos artículos que son de consumo complementario y que sirven como gancho para que el cliente consuma otros artículos al mismo tiempo". (15:135)

2.8 Importancia del área de cuentas por cobrar

La importancia del área de cuentas por cobrar son las siguientes:

- a) Ayuda al área de ventas: tiene la capacidad de medir adecuadamente el porcentaje de riesgo, a través del análisis crediticio de los clientes significativos referidos por el departamento de ventas.
- b) Dirige las cuentas por cobrar: la gestión de cobros de cartera aumenta la capacidad de aprobación de nuevos créditos y reduce el nivel de retrasos o impagos. La administración adecuada de las cuentas por cobrar ayuda para retorno de los ingresos según las ventas efectuadas al crédito.

- c) Minimiza el impacto de malos negocios: las deudas equivocadas son un costo que afecta directamente el rubro de ventas netas; el objetivo del área de análisis crediticio y cobranza es minimizar las pérdidas ocasionadas según la aprobación de créditos.

2.9 Funciones principales del área de cuentas por cobrar

Las funciones principales que cumple el personal de un área de cuentas por cobrar son las siguientes:

Asegurar, velar por el seguimiento y gestión de cobranza de las facturas a crédito, que elabora la empresa, mediante la información, los registros y el control del sistema contable correspondiente, también debe administrar, examinar la cartera de clientes, analizar los valores y antigüedad de los créditos otorgados, con la finalidad de garantizar una adecuada y oportuna captación de recursos, conforme y en cumplimiento a las normas, procedimientos y procesos de la organización.

Coordinar oportunamente con el departamento de cuentas por pagar la elaboración de la disponibilidad bancaria. Elaborar los recibos de Ingresos, contabilizar y aplicar lo relacionado a leyes tributarias a las operaciones de cobranzas, analizar la cartera de Clientes y realizar las proyecciones de cobranzas mensuales.

2.10 La administración de las cuentas por cobrar

Las Cuentas por Cobrar constituyen derechos exigibles que tiene una empresa por las mercaderías vendidas al crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto. El objetivo de la

administración de cuentas por cobrar es promover las ventas y captar más clientes.

Se toma en cuenta para considerarlas como un medio para vender mercadería y superar a la competencia mediante ofertas con facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para beneficiar a sus clientes.

2.11 Aspectos financieros relacionados al crédito

Cada cuenta por cobrar significa, en mayor o menor grado, un inconveniente que resolver y cada una tiene por consiguiente su respectiva solución que puede cambiar, cuando hay problemas en la cobranza, por ser demasiado costoso en tiempo, dinero y hacer que el cliente pague, hasta la insistencia continuada de cobro.

La disposición sobre ventas con ingresos a ciertos períodos de tiempo debe de ser producto de un análisis racional acerca de la situación financiera de ambas partes, ya sea la del cliente como la de la empresa misma. Políticas de crédito establecidas en este criterio permitirán disminuir el índice de pérdidas por mora.

Un análisis financiero razonable de razonar la siguiente cuestión: ¿Qué es más importante, menos pérdidas en crédito o más utilidades netas?, la respuesta a tal interrogante es la segunda opción, pero esto significaría a una política de crédito adecuada, esto ocasiona riesgo de crédito.

El riesgo en el crédito, es el comienzo de que una empresa pueda tener pérdidas y disminuya el valor de sus activos, como resultado de que sus clientes fallen en el cumplimiento adecuado de los términos acordados en los

contratos, facturas, documentos o cuentas. Toda cuenta por cobrar está expuesta a este riesgo.

Para poder tener el control y análisis adecuado del riesgo de crédito es a través del uso de razones o indicadores financieros, como son la liquidez, solvencia y rentabilidad, o visualizando dos o más Estados Financieros se puede examinar su proyección.

Tomar en cuenta que para conocer la inversión, es la relación de la inversión al capital neto de trabajo y se obtienen a través de la siguiente razón financiera:

Cuentas por cobrar a capital neto de trabajo

Cuentas por cobrar Netas / Capital neto de trabajo = %

El Resultado de porciento representa la dependencia que el capital de trabajo tiene en la inversión de cuentas por cobrar.

Tomar en cuenta la siguiente medida para conocer la relevancia de la inversión en cuentas por cobrar es la proporción que guarda dentro del activo circulante, a través de la siguiente razón:

Cuentas por cobrar a activo circulante

Cuentas por cobrar netas / Activo circulante = %

El resultado de porciento representa la importancia que la inversión en cuentas por cobrar tiene en el total de la inversión del activo circulante.

La inversión de las cuentas por cobrar se determina por el volumen de las ventas al crédito y por el plazo promedio en días que transcurre entre la fecha de venta y la fecha de cobranza.

2.12 Contabilización de las cuentas y documentos por cobrar

Las cuentas y documentos por cobrar constituyen los derechos que tiene una empresa por las mercancías vendidas al crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o por cualquier otro concepto.

Para muchas empresas la contabilización de cuentas y documentos por cobrar son un renglón muy importante y a menudo representan un porcentaje sustancial de los Activos Circulantes, por lo tanto, es importante formar políticas de créditos y procedimientos de cobros efectivos para asegurar la cobranza oportuna y reducir al mínimo las pérdidas que puedan salir de la imposibilidad de cobrar algunas cuentas.

2.13 Procedimiento para otorgar un crédito

Si requiere un crédito de cualquier tipo, será investigado, seguramente le pedirán un comprobante de domicilio, de ingresos y una identificación; sin embargo, eso es sólo para iniciar el proceso de solicitud, los verdaderos requerimientos son otros y es lo que le permitirá obtener o no su crédito.

Se tomara en cuenta para el análisis, lo que se denomina las cinco "C" del crédito es lo que evalúa para poder otorgar un crédito.

Las cinco 'C' son el carácter del cliente, la capacidad de pago, el capital, el colateral (la garantía) y las condiciones económicas, esto te permite tener acceso a un crédito:

Condiciones económicas

Se refiere al entorno económico que se encuentra en el momento en que se otorga un crédito.

Se toma la decisión de otorgar un crédito, considerando las condiciones económicas que prevalecen en el país o región en términos generales, geográficos, industriales y de mercado.

Capacidad de pago

Es elemental para la empresa y el cliente, ya que se debe exponer, regularmente con comprobantes, de nómina de la empresa o negocio en el que labore, que se tienen los suficientes ingresos para pagar a tiempo el crédito.

Se recomienda que los valores de los pagos, de los diferentes créditos que tenga una persona, no rebasen de 25% de sus ingresos mensuales.

Capital

Con este concepto se hace referencia al dinero o a los bienes que posee el deudor, de los cuales puede disponer para cubrir su deuda en caso de quedarse sin empleo u otra forma de ingresos.

Tomar en cuenta que la solicitud del crédito, le pregunten si posee un automóvil o una vivienda propia. Esto no significa que queden como garantía del crédito.

Colateral (garantía)

Con este concepto se debe tomar en cuenta que en ciertos tipos de créditos se pide que queden como garantía prendaria bienes o valores mientras se liquida el crédito, es decir, los bienes o fianzas que avalan el monto del crédito. En este caso es cuando se habla del colateral.

Carácter

El carácter del cliente se refiere a la solvencia moral de la persona, es decir, a la trayectoria de buen pagador de sus deudas.

Las sociedades de información crediticia, como el Buró de Crédito y Círculo de Crédito, son los lugares en los que los intermediarios buscarán y encontrarán su comportamiento crediticio.

2.14 Documentos contables en las cuentas por cobrar

- **Recibo de caja**

Un recibo de caja es un documento que se utiliza como soporte en contabilidad el cual sirve como comprobante de todos los ingresos de la empresa, especialmente por la cancelación de facturas de clientes, este ingreso puede ser en cheque, efectivo o cualquier otro.

- **Factura**

La factura de compra o factura comercial, es un documento mercantil que describe toda la información de una acción de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio.

La factura se toma como el soporte fiscal de la entrega de un producto o de la provisión de un servicio. La factura es el único justificante fiscal, que da al receptor el derecho de deducción del impuesto (IVA). Esto no se aplica en los documentos sustitutivos de factura, recibos o tickets.

Requisitos básicos que la Ley indica de una factura: nombres, domicilio y Número de Identificación Tributaria (NIT) del comprador y vendedor del bien o servicio, el valor de la operación, tipo de moneda en que se realiza y contabiliza, 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.

- Nota de crédito

La nota de crédito es un documento que sirve para anular facturas. Una nota de crédito es un documento legal que se utiliza en operaciones 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.

- Cheque

Es una orden de pago que se encuentra dentro de los documentos financieros que puede utilizar la empresa. Se trata de un consentimiento por escrito por el cual el portador del cheque puede cobrar la cantidad de dinero que está estipulada a través de una entidad bancaria.

Por una parte está la persona que emite el cheque (librador) con el fin de que otra persona (beneficiario) cobre el monto de dinero marcado en el cheque,

el cobro se realiza a través de una entidad bancaria (librado) que se encarga de entregar el dinero en efectivo.

- **Pagaré**

Un pagaré es un título que registra una obligación de pago. La persona que lo emite, que se conoce como suscriptora, se compromete a pagar a un segundo individuo (el beneficiario o tomador) una cierta cantidad de dinero en un plazo estipulado. El documento tiene que incluir, ya sea al principio o en otra parte, la palabra pagaré que lo identifica como tal. Por otra parte debe detallar la cantidad de dinero que se pagará con sus correspondientes intereses tanto en letras como en números. Es importante tener en cuenta que el pagaré obliga al pago en la fecha estipulada, lo que lo distingue de la letra de cambio.

2.15 Descripción de cobranza

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, entre otras. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este proceso, o puede delegarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado.

El departamento de cobros, es un área que debe trabajar en forma coordinada con otros departamentos afines, como el de contabilidad, el de finanzas y el de ventas. Dicha área recibirá un informe del departamento de contabilidad en lo que respecta a cuentas por cobrar vencidas o a punto de

vencerse a efectos de poder cumplir con la cobranza en esos tiempos. Por otra parte, el sector de cobranzas deberá enviar informes al sector financiero para que se tenga noción de las entradas de efectivo. Por último, el departamento de ventas es el que dará cuenta aproximada del volumen total a tener en cuenta para realizar el trabajo de cobros.

2.16 Procedimiento de cobranza

Los procedimientos para realizar una cobranza efectiva deben cumplir con una estrategia anticipada y planificada, deliberadamente fundamentada en una serie de etapas regulares que se ejecutan en secuencia, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es a fin de cuentas, maximizar el cobro y minimizar las cuentas por pagar.

Existen muchas e interesantes técnicas y herramientas para llevar a cabo una cobranza efectiva, pero la realidad es que todas se insertan en un plan básico de acciones que garantiza el éxito. En líneas generales, una cobranza efectiva tiene tres fases.

- **Fase de Diagnóstico**

Es la evaluación general de la situación preliminar a la toma de decisiones o acciones de la cobranza en sí. Durante esta fase la compañía o la empresa contratada a cargo de la labor de cobranza, debe hacer una revisión exhaustiva del historial del cliente, pues cada uno de ellos es único en su relación con la empresa: ¿se trata de un cliente regular, o reciente?, ¿cuáles fueron las condiciones de la transacción que originó la actual relación comercial?, ¿de qué manera ha cancelado sus deudas anteriores?

- Fase de Recordatorio

Corresponde a todos los procesos comunicativos que una gestión de cobranza efectiva debe implicar. La pro actividad debe ser la principal virtud de los cobradores, quienes mediante gestión telefónica, cartas de cobranza, o visitas, deben recabar información concerniente a la calidad del servicio o productos suministrados a los clientes, saber si están informados sobre las deudas y compromisos de pago previamente acordados. Estos datos resultan vitales al momento de evaluar las posibilidades de pago de las deudas con miras a la tercera fase, en la que se definirá si estamos ante un proceso de cobranza proactivo.

- Adopción de medidas decisivas

En esta fase los gestores y analistas de cobranza se encargan de dimensionar las cuentas por cobrar a los clientes, al tiempo que se evalúan las razones de la morosidad y se barajan las opciones para saldar la deuda que se propondrán. La toma de decisiones por vía legal tiene igualmente lugar en esta fase, que se considera culminante del proceso de cobranza.

“Las normas más comunes para determinar si se concede el crédito pueden ser:

- ✓ Evaluaciones de crédito
- ✓ Referencias comerciales y personales
- ✓ Carácter estacional de las ventas
- ✓ Volumen de ventas a crédito”. (12:117)

2.17 Cuentas incobrables

“En general, es difícil determinar cuáles serán los clientes que no pagarán sus cuentas. Por lo tanto, si se desea que el importe que aparezca en el estado de situación financiera sea el correcto es necesario estimar las cuentas que con el tiempo serán incobrables. Cuando se registra el asiento de ajuste para reconocer las pérdidas por cuentas incobrables del periodo, se estima un monto de cuentas incobrables. Este asiento de ajuste consiste en un cargo a gasto por cuentas incobrables y un abono a una cuenta complementaria de activo llamada estimación por cuentas incobrables. La estimación no se acredita en forma directa a clientes, debido a que este importe no es más que una estimación de las cuentas de clientes que pueden resultar incobrables y no se refiere a ningún cliente en particular, pues es una contra cuenta de la cuenta de Clientes que, al ser disminuida, presentará un saldo neto real de lo que se espera cobrar”. (13:333)

Son deducibles de la renta obtenida por el contribuyente que opera en el Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas, las cuentas incobrables que se originen en operaciones del giro habitual del negocio o la imputación realizada a una reserva que no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar al cierre de cada uno de los periodos anuales de liquidación.

2.18 Políticas de cobranza

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los

requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica". De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.

Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones.

Las políticas de cobro deben contemplar los siguientes elementos:

- Condiciones de venta

Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados.

- Plazos de cobro

Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor.

CAPÍTULO III

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

3.1 Definición de Contador Público y Auditor

El Contador Público y Auditor es un profesional imprescindible para las organizaciones, básicamente a partir de la necesidad de generar información para la toma de decisiones y control de sus actividades.

“Los Contadores Públicos y Auditores, son personas que prestan sus servicios en forma individual o son miembros de despachos de contadores públicos que ofrecen sus servicios profesionales de auditoría a sus clientes. Por razón de su educación, entrenamiento y experiencia los auditores independientes están capacitados para realizar auditorías de estados financieros, de cumplimiento y operativas.” (1:23)

3.2 Características del Contador Público y Auditor

- Capacidad intelectual y científica, para desarrollar su trabajo y, a la vez, actualizarse constantemente
- Madurez necesaria para la toma de decisiones en los aspectos de la profesión
- Criterio amplio que le permita discernir sus conocimientos
- Valores morales y éticos que garanticen transparencia, responsabilidad y dedicación en todas las labores que realice
- Independencia mental para realizar sus labores sin importar las circunstancias en que se den o las implicaciones que se deriven

3.3 Responsabilidad profesional

Es responsabilidad del Contador Público y Auditor desarrollar su trabajo utilizando toda su preparación, inteligencia y criterio para determinar el alcance, estrategia y técnicas que habrá de aplicar, así como examinar los resultados y presentar los informes correspondientes.

Considerar lo siguiente:

- Preservar su independencia mental.
- Realizar su trabajo sobre la base de conocimiento y capacidad profesional.
- Cumplir con las normas o criterios que se le señalen.
- Capacitarse en forma continua.

El Contador Público y Auditor debe conservarse libre de impedimentos que resten credibilidad a sus juicios, en todo momento debe preservar su autonomía e imparcialidad.

Es correcto señalar que los impedimentos a los que se puede enfrentar son de dos tipos; personales y externos.

Los primeros son sucesos que recaen específicamente en el auditor y que por su entorno pueden afectar su desempeño. Entre estas se destacan las siguientes:

- Vínculos personales, profesionales, financieros u oficiales con la organización que se debe auditar.
- Interés económico personal en la auditoría.

- Corresponsabilidad en condiciones de funcionamiento incorrectas.
- Relación con instituciones que interactúan con la organización
- Ventajas previas obtenidas en forma ilícita o no ética.

Los segundos están vinculados con circunstancias que limitan al auditor para poder trabajar de una de manera puntual y objetiva, las cuales son:

- Injerencia externa en la selección o aplicación de técnicas o metodología para la ejecución de la auditoría.
- Interferencia con los órganos internos de control.
- Recursos limitados que pueden desvirtuar el alcance de la auditoría.
- Presión injustificada para propiciar errores.

3.4 Responsabilidad de su ejercicio

“La responsabilidad de la auditoría puede recaer en un:

- Auditor interno
- Auditor externo
- Equipo combinado

El primer caso corresponde al titular designar al personal de su propia organización para integrar al auditor o equipo que se encargará de la aplicación de la auditoría.

En el segundo caso, la organización debe analizar, de acuerdo con las condiciones del trabajo, la contratación de auditores externos, respaldado por

auditores de la propia organización para conformar un solo equipo de trabajo.” (14:53)

- Auditor interno

Basándose en los resultados de la evaluación de riesgos, los auditores internos evalúan la adecuación y eficacia de cómo los riesgos son identificados y manejados en las diferentes aéreas. También evalúan otros aspectos, tales como la ética y los valores dentro de la empresa, la gestión del desempeño, la comunicación de la información referida a riesgos y controles dentro de la empresa.

Los auditores internos deben proporcionar recomendaciones para mejorar aquellas áreas donde se identifiquen oportunidades o deficiencias. La dirección de la empresa es la responsable de los controles internos, mientras que la actividad de auditoría interna proporciona aseguramiento a la dirección y al comité de auditoría de que los controles internos son eficaces y funcionan según fueron establecidos.

- Auditor externo

En el trabajo de cualquier servicio profesional, un auditor debe conservar su objetividad e integridad y permanecer libre de conflictos de intereses; tampoco debe falsificar los hechos o subordinar su juicio a otros. La objetividad, la integridad y la independencia hacen parte de los requisitos esenciales que todo buen auditor externo debe cumplir en su ejercicio profesional.

“Debido a la naturaleza de su trabajo, este profesional está obligado a mantener actualizados sus conocimientos, lo que implica que esté al tanto de todo tipo de avances en las técnicas de análisis administrativo, alternativa

para afrontar problemas y proponer soluciones con celeridad y efectividad".
(14:54)

- **Equipo combinado**

A veces se forma un equipo combinado, es decir un grupo formado de auditores internos y externos.

Ventajas

Se integran dos visiones distintas, pero complementarias. Se favorece así la objetividad en el proceso porque figura tanto la visión del personal que a diario vive la operación como la del externo. Uno aporta el conocimiento profundo de la organización; el otro, su experiencia y nuevas propuestas.

Desventajas

Puede tomar demasiado tiempo unificar criterios. Cuando existen dos puntos de vista para una misma situación, las cosas se complican y el proceso de ponerse de acuerdo puede retrasar la toma de decisiones.

3.5 Consultoría

La consultoría es un servicio de asesoría especializada e independiente al que apelan las empresas en diferentes industrias con el fin de acertar soluciones a uno o más de sus problemas de negocio o necesidades empresariales, que se sustenta en la innovación, la experiencia, el conocimiento, las destrezas de los profesionales, los métodos y las herramientas.

3.6 Perfil profesional del consultor

El perfil del consultor demanda que la persona sea flexible en tiempos, productos y/o Servicios. Debe ser sensato del trabajo por objetivo, el cual no es común en los hechos, todos conversamos de trabajar por objetivos, indistintamente de la modalidad contractual pero cuando se es realmente un consultor innato, eso se ve en la práctica debido a que el profesional es juicioso de que sus honorarios dependen del tiempo, resultado y satisfacción que le genera al cliente. Indistintamente de la fortaleza que cada consultor tiene y ofrece como estrategia comercial, todos buscan brindar algo similar: calidad, precio y resultado.

“La calidad y el nivel de ejecución de la auditoria dependen en gran medida del profesionalismo, sensibilidad y comprensión de las actividades que se van a revisar, elementos que implican la conjunción de los conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia necesarios para que el auditor realice su trabajo con esmero y competencia”. (14:42)

3.7 Ética del consultor

La Ética Profesional se logra definir como la actividad personal puesta de una manera estable y honrada al servicio de los demás y en bien propio, a impulsos de la propia vocación y con la dignidad que corresponde a la persona humana. La Ética es una situación inherente a toda persona que se desempeña como Consultor y un elemento que incide directamente en su prestigio y en el de su organización.

“Desde el punto de vista organizacional, la ética puede definirse como los principios morales y normas que orientan el comportamiento en el mundo de los negocios.

Estos principios y normas forman parte de los códigos de ética o conducta que los colegios de profesionales e instituciones preparan, a los cuales se tiene acceso durante el periodo de formación académica y, posteriormente, en el transcurso de la vida productiva”. (14:48)

3.8 Definición de un manual

El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que una empresa debe seguir para llevar a cabo sus tareas generales y cumplir con sus funciones. En él se recogen de manera detallada y descriptiva aspectos que van desde el orden secuencial de las actividades, hasta la sucesión de labores necesarias para la realización de un trabajo. Del mismo modo, comprende aspectos de índole práctica, como el uso de recursos (materiales, tecnológicos, financieros), y metodológica, como la aplicación de métodos de trabajo y de control más eficaces y eficientes. Los manuales de procedimientos, además, ayudan en la inducción de personal nuevo, describen las actividades de cada puesto, explican la relación con otras áreas asociadas, permiten una apropiada coordinación de actividades entre diferentes departamentos, entre otras. En definitiva, proporcionan una visión general de la empresa, sus actividades y sus funciones.

3.9 Objetivo de un manual

Los objetivos definirán lo que se pretende alcanzar con la elaboración y utilización del manual, también de poseer un sistema de información contable que permita dar los resultados esperados por la administración para la toma de decisiones y efectuar acciones ya sean preventivas o correctivas para el logro de metas de la empresa.

- ✓ Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- ✓ Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- ✓ Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- ✓ Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- ✓ Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- ✓ Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- ✓ Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- ✓ Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- ✓ Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- ✓ Servir como una fuente de información para conocer la organización.
- ✓ Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.

- ✓ Constituir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

3.10 Manual de políticas y procedimientos

“Un manual de políticas y procedimientos es aquél que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización.

Es este se deben contestar las preguntas acerca de lo que se hace (políticas) y cómo (procedimientos) administra el área, departamento, dirección, gerencia u organización, y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye la determinación de las necesidades del cliente y la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio posventa)”. (2:68)

3.11 Objetivos de los manuales de políticas y procedimientos

- ✓ Incrementar el nivel de productividad personal y organizacional.
- ✓ Alinear todos los procesos administrativos y operativos con los objetivos estratégicos de la organización.
- ✓ Acelerar el crecimiento económico y el desarrollo organizacional.
- ✓ Optimizar la administración, mejorar los resultados e incrementar las utilidades de la organización.
- ✓ Rediseñar los procesos de cada una de las diferentes unidades estratégicas del negocio.
- ✓ Asegurar que todos los colaboradores de la organización repitan los procesos consistentemente y con calidad.
- ✓ Delegar confiablemente responsabilidades en los colaboradores.

- ✓ Que todo el personal sepa cuáles son sus políticas y procedimientos.
- ✓ Capacitar rápida y correctamente a los colaboradores de la organización, tanto a los de nuevo ingreso como a los de mayor antigüedad.

3.12 Contenido de los manuales de políticas y procedimientos

El contenido de un manual de políticas y procedimientos es muy diverso, según la información que la empresa crea prudente publicar, sin embargo, los siguientes datos son referencias de lo que conseguir incluir este tipo de manual:

1. "Portada
2. Índice
3. Introducción
4. Objetivo del manual
5. Alcance
6. Uso del manual
7. Misión y visión
5. Organigrama
6. Perfil del puesto
7. Descripción del puesto
8. Flujogramas
8. Anexos" (2:69)

- Índice

El índice es un detalle de aportaciones en el manual. Es decir es un esquema al que se le pueden añadir números o letras del alfabeto como referencia.

- **Introducción**

En este apartado, se debe incluir una breve entrada del manual de políticas y procedimientos. Tiene como intención explicar al usuario lo que contiene el documento.

- **Objetivos**

Es el fin que se pretende conseguir con la elaboración del manual, mismo que deberá ser claro, conciso y directo.

- **Alcance**

Debe orientarse a una explicación breve sobre lo que abarca el manual de políticas y procedimientos, sobre el área de Cuentas por Cobrar.

- **Cómo usar el Manual**

Indica al usuario todo cuanto tiene que conocer para utilizar el manual.

3.13 Políticas

Es un instrumento que tiene como propósito fundamental integrar en forma establecida las actividades que se deben realizar para que se opere de acuerdo a las necesidades de la empresa, además de proporcionar mecanismos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados. Incluye las intenciones o acciones generales de la administración. A continuación se mencionan ejemplos algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que este no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento del mismo.

“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 redundante, a corto plazo, en el aumento de productividad y utilidades para la organización.” (2:73)

3.14 Procedimientos

Los procedimientos, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación de los tiempos de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa. Como ejemplo también puede indicarse si se

trata de una descripción detallada dentro de una área administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación, explicando:

- En qué consisten
- Cuando
- Como
- Donde
- Con que
- Cuanto tiempo se hacen

“Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenada de cómo dos o más personas realizan un trabajo.” (2:78)

3.15 Flujogramas

Un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que envuelven un proceso determinado. Es decir, el flujograma radica en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

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

La intención es el diseño de la estructura documental en cuanto a la elaboración e implementación de procedimientos, instructivos, formatos, políticas, registros y especificaciones.

- Fase 1 definir el contenido

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

- ✓ Saber cuáles son las políticas bajo las cuales se aplicará el procedimiento.
 - ✓ Saber cuáles son las descripciones de las operaciones que se quiere aclarar.
 - ✓ 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 precisa documentar, de manera lógica, cada detalle operativo de las áreas, es recomendable realizar un estudio preliminar de cada una, para ello se requiere lo siguiente:

- ✓ Elaborar un inventario de procedimientos.
- ✓ Integrar la información a través de análisis; graficar cuando sea necesario detallar la información.
- ✓ Realizar una revisión de objetivos, el ámbito de acción, políticas y área responsables.

- **Fase 3 estructuración**

En esta fase se inicia a realizar el manual de políticas y procedimientos, atendiendo que su estructura sea limpia y con una redacción legible y lógica para aquél que lo lea. También es trascendental cuidar la ortografía y los siguientes detalles.

- ✓ Todo manual debe contener una portada.
- ✓ El nombre de la empresa.
- ✓ El logotipo de la empresa.
- ✓ Un índice de contenidos.
- ✓ Una versión impresa y una digital.

- **Fase 4 comunicación**

Una vez que se haya realizado, el objetivo primordial será difundir su existencia. Se debe trabajar la estrategia de comunicación para que cada colaborador esté enterado de ello y también dar las herramientas para su fácil acceso.

Estos manuales de políticas y procedimientos deben contar con lugar y fecha de su elaboración, así como los responsables de su realización y aquellos que lo autorizan. También es importante cuidar los formatos en los que se presentan para cada área y que la información sea clara para cada persona que pueda tener acceso a ella.

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DE ELECTRODOMÉSTICOS

(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

La empresa Santa Rosa de Guatemala, S.A., se constituyó como sociedad anónima bajo las leyes de la República de Guatemala, según escritura pública No. 2018 autorizada por el notario Wilfido Poca Sangre el 03 de enero del 2003 por un período indefinido. Se encuentra inscrita en el Registro Mercantil y en la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- bajo el régimen sobre las utilidades para el pago del Impuesto Sobre la Renta.

Su Centro de Distribución se encuentran instalados en la 12 Avenida 35-01 zona 05, oficinas centrales se encuentran ubicadas en la avenida Villa Hermosa 41-07 de la zona 12. La empresa se dedica a la venta de toda clase de electrodomésticos, para su comercialización dentro y fuera del país, al por mayor y menor, al crédito y al contado. Entre los principales países en donde se exporta es: Centro América.

Los estados financieros están expresados en Quetzales, moneda oficial de la República de Guatemala. El período contable es del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

La administración ha observado que la información financiera de la empresa es poco confiable para la toma de decisiones, es por ello que se requiere una contratación de una consultoría para la elaboración de un manual de procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar.

4.2 Solicitud de servicios profesionales

SANTA ROSA S.A.

SANTA ROSA GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA

Guatemala 4 de enero de 2019

Licenciada
Yolanda Jiménez
M&H y asociados
Guatemala, Guatemala
Licenciada:

El motivo de la presente es para manifestar nuestro interés en contratar sus servicios profesionales para la elaboración de un manual de procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar, que sea de utilidad en el control, y el buen manejo de la cuenta.

Asimismo, consideramos oportuno mejorar en las cuenta por cobrar, por lo que solicitamos se incluyan políticas que ayuden a un adecuado y oportuno manejo del área.

Quedo a la espera de la elaboración de propuesta económica y poder considerar concretar relaciones comerciales.

F *Josué Méndez*
Atentamente,
Ingeniero Josué Méndez
Presidente, Consejo de Administración
Santa Rosa, S.A.

Avenida Villa Hermosa 43-05 zona 12 Guatemala Ciudad PBX 2360-9993

4.3 Propuesta de servicios

***Propuesta de Servicios
SANTA ROSA GUATEMALA, S.A.
7 de enero de 2019***

H&M y Asociados
Tel. 50434786
17 avenida 23-01 Zona 15
Guatemala, Guatemala
www.h&myasociados.com.gt

H&M y Asociados
www.h&myasociados.com.gt



Guatemala 07 de enero de 2019

Ingeniero
Josué Méndez
Presidente, Consejo de Administración
SANTA ROSA, S.A.

Estimado Ingeniero Méndez:

Tengo el agrado de presentarle la propuesta de servicios y honorarios, además comunicarle el firme deseo de proporcionar servicios de calidad y con valor agregado.

Existe un fuerte compromiso por parte de cada miembro de nuestro equipo para proveer a la empresa "SANTA ROSA, S.A." de los servicios que ustedes esperan y desean, para la elaboración de un manual de procedimientos contables para el área cuentas por cobrar de la empresa, previo a la evaluación correspondiente para poseer evidencia suficiente para elaborar el trabajo.

Nuestros profesionales están reconocidos dentro de la comunidad guatemalteca por su demostrada experiencia, en cada uno de los campos de su especialización.

A continuación, se tiene el agrado de presentar a su consideración nuestra propuesta de servicios profesionales, que consisten en la elaboración de un manual de procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar, el cual contiene las operaciones relativas al área asimismo políticas y procedimientos para el control, y el buen manejo del área.

Atentamente

F *Yolanda Jiménez*

Licenciada
Yolanda Jiménez
M&H y asociados

SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

I. Enfoque de nuestro trabajo

El enfoque del trabajo parte de la premisa que, para evaluar los procedimientos, es fundamental conocer las operaciones de la entidad, los objetivos y su entorno, de lo contrario no se tendrían los elementos necesarios para recomendar e implementar procedimientos y bitácoras adecuadas para el área de cuentas por cobrar.

II. Recursos

Se requiere a la administración brindar su apoyo y comunicar a todos los empleados de la empresa involucrados en estas actividades, que ofrezcan su colaboración respectiva con el personal de la consultoría, así como ofrecer un espacio físico dentro de sus instalaciones con el ambiente y equipo adecuado para que puedan trabajar dos auditores.

III. Alcance del trabajo

El trabajo está dirigido a la revisión del área de cuentas por cobrar de la empresa "Santa Rosa, S.A.", mediante el entendimiento de las políticas, normas y procedimientos actuales utilizados en el área de cuentas por cobrar, identificaremos los conflictos y debilidades más significativas que afectan las operaciones de la entidad, así como, detectar las necesidades y deficiencias del área con el fin de proponer las correcciones pertinentes y lograr la superación de la empresa.

Durante el desarrollo del trabajo se realizarán algunas observaciones, entrevistas, cuestionarios, e indagaciones necesarias para proporcionar una base objeto de estudio que respalde nuestras conclusiones con el fin de realizar los procedimientos idóneos.

Igualmente, la elaboración del trabajo, permitirá guiar a nuevos colaboradores que se integren a su empresa con el fin de facilitar y agilizar el proceso de adaptación de los empleados y que conozcan las funciones específicas de cada uno de ellos, todo esto con el fin de cumplir con los objetivos esperados de la empresa.

IV. Visitas a realizar y oportunidad

Con el fin de cumplir eficientemente con el trabajo, se programarán visitas en común acuerdo con la administración, de tal forma que nos permita acumular evidencia que utilizaremos para elaborar el trabajo.

V. Informe

Como resultado de nuestro trabajo se realizara lo siguiente:

Manual de políticas y procedimientos para el área de cuentas por cobrar.

VI. Honorarios

La filosofía es brindar servicios profesionales de la más alta calidad. Los clientes esperan que desarrollemos los trabajos asignados en forma eficiente y efectiva. El valor de los servicios se fija con base en el tiempo invertido por nuestro personal. Conforme a lo anterior hemos estimado el valor de los honorarios para la elaboración de un Manual de normas y procedimientos del área de cuentas por cobrar, que contendrá normas, políticas y

procedimientos que servirán de guía al área de cuentas por cobrar en sesenta y cuatro mil quinientos quetzales exactos (Q.64, 500.00).

Estos honorarios deberán ser cancelados de la siguiente manera:

50% al ser aceptada la propuesta

50% al momento de entregar los informes respectivos

Atentamente,

F *Yolanda Jiménez*

Licda. Yolanda Jiménez
Socio Directora
H&M y Asociados

4.4 Aceptación de Servicios

Guatemala 9 de enero de 2019

SANTA ROSA S.A.
SANTA ROSA GUATEMALA, SOCIEDAD ANONIMA

Licda. Yolanda Méndez
Socio Directora
H&M y Asociados
Guatemala
Licenciada:

Con base al análisis y estudio de la propuesta de servicio profesionales recibida, me permito informarle que se ha autoriza su propuesta que consiste en la elaboración de un Manual de procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar, el cual debe contener políticas y procedimientos que faciliten el control y adecuado manejo de las operaciones relativas a cuentas por cobrar.

Al evaluar la propuesta consideramos que estudiarán los procedimientos actuales que se utilizan en la empresa, con el fin de evaluar las deficiencias e identificar los riesgos y debilidades que afectan el área de cuentas por cobrar del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017.

Asimismo, reiteramos el valor de los servicios el cual es de sesenta y cuatro mil quinientos quetzales exactos, (Q 64, 500.00). Desde ya nos ponemos a la orden para brindarles todo el apoyo e información que necesiten para la elaboración de su trabajo.

Atentamente,

F. Josué Méndez

Ingeniero Josué Méndez
Presidente, Consejo de Administración
Santa Rosa S.A.

Avenida Villa Hermosa 43-05 zona 12 Guatemala Ciudad PBX 2360-9993

4.5 Programa de trabajo

Datos generales

Empresa: SANTA ROSA S.A.
Asunto: Programa de trabajo
Dirigida por: Lic. Yolanda Elizabeth Méndez
Consultor: Byron Ruben Hernández Gudiel
Fecha: 16 de enero del 2,019

- **Objetivos del trabajo**

General

Elaborar un manual de procedimientos contables para el área de cuenta por cobrar en una empresa que se dedica a la venta de electrodomésticos.

Específicos

Proponer procedimientos convenientes para el otorgamiento de crédito y el seguimiento apropiado de cobro, así como verificar sus operaciones que utiliza en el área para guiar sus actividades.

Facilitar a través del manual de políticas y procedimientos la orientación y apoyo al personal del área de cuentas por cobrar, sobre las actividades concretas para el área, y apoyar la capacitación del personal de nuevo ingreso así como alinear todos los procedimientos y políticas con los objetivos de la empresa SANTA ROSA S.A.

- Cronograma de actividades

No.	Actividades	Año 2019															
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Inicio de trabajo			■	■												
2	Trabajo de gabinete					■	■	■	■	■	■	■	■				
3	Entrega de manual														■	■	■

Inicio: Guatemala 16 de enero del 2019

Entrega de manual: 22 abril del 2019

- Personal clave en la realización del trabajo

Gerente financiero	Agustín Luna Gustamante
Jefe del área de cuentas por cobrar	Julia de Camey
Asistente I del área de cuentas por cobrar	Julisa Aguirre
Asistente II del área de cuentas por cobrar	Teofilo Orellana
Cobrador local	Sandra Gudiel
Cobrador departamental	Vicente Yoc

- Trabajo a realizar

Recopilar información para identificar la situación real de las políticas y procedimientos contables de la empresa en el área de cuentas por cobrar.

Emitir diagnostico sobre la situación actual de la empresa, los instrumentos que se utilizaran son: 1) cuestionario de control interno a los responsables de los procedimientos del área, 2) revisión de documentos y registros y 3) hacer recorrido por las instalaciones.

Seleccionar a las personas que se consideren necesarias para ser cuestionadas y reunir la información necesaria de las políticas y los procedimientos de la empresa.

Analizar la información obtenida de los cuestionarios internos realizados.

Elaborar el manual de procedimientos para el área de cuentas por cobrar de la empresa SANTA ROSA S.A. de acuerdo a sus necesidades.

Índice de Papeles de Trabajo

No.	Descripción	Índice	Página
1	Cédula narrativa clientes tipo "A"	N-1	65
2	Cédula narrativa clientes tipo "B"	N-2	67
3	Cédula narrativa clientes tipo "C"	N-3	69
4	Cuestionario área de cuentas por cobrar	CI-1	70
5	Diagnostico		75
6	Manual de Políticas y Procedimientos para el área de cuentas por cobrar		79

4.6 Ejecución del trabajo



SANTA ROSA, S.A.

Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar

<i>PT</i>		<i>N-1 1/2</i>	
Elaborado por:	BRH	Fecha:	13-01-18
Revisado por:	YEM	Fecha:	14-01-18

Cédula narrativa

Clientes tipo A

Durante la visita preliminar se obtuvo la siguiente información; la empresa clasifica a sus clientes en tres tipos:

- Clientes Tipo A
- Clientes Tipo B
- Clientes Tipo C

Clientes Tipo A

Sus compras son de volumen alto y en su mayoría son clientes locales.

Poseen diferentes características:

- Clientes Tipo A los cuales realizan varias compras al año, pero con un monto considerablemente alto.
- Clientes Tipo B realizan más de una compra al año, son recurrentes y de volumen bajo.
- Clientes Tipo C sus compras son de volumen mediano, y es para su uso.



SANTA ROSA, S.A.

Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar

<i>PT</i>		<i>N-1 2/2</i>	
Elaborado por:	BRH	Fecha:	13-01-18
Revisado por:	YEM	Fecha:	14-01-18

Cédula narrativa

Clientes Tipo A

Sus compras son varias al año, pero con un monto considerablemente alto, cuentan con los siguientes beneficios: Descuentos promocionales hasta del 25%.

En el proceso de otorgar un crédito inicial se excluyen varios requisitos y documentos tales como: patente de comercio, documento personal de identificación, recibo de agua, luz o teléfono, registro tributario unificado actualizado. No se realizan llamadas telefónicas por referencias comerciales, no es necesario que previo a otorgar crédito inicial cumpla con la política de realizar como mínimo dos compras al contado.

Su límite de crédito inicial puede ser mayor a Q 50,000.00, quien le asigna el límite de crédito es el Gerente de ventas. En cuanto al tiempo, puede ser hasta de 60 días.

El Gerente de ventas aprecia que los montos manejados con dichos clientes y el periodo de crédito otorgado no afecta la liquidez de la empresa ya que no representan problemas con respecto a los pagos, sin embargo no se tiene establecido ninguna política ni procedimiento para llevar un adecuado control interno del impacto que tienen estas cuentas por cobrar en los Estado



SANTA ROSA, S.A.

Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar

<i>PT</i>		<i>N-2 1/1</i>	
Elaborado por:	BRH	Fecha:	13-01-18
Revisado por:	YEM	Fecha:	14-01-18

Cédula narrativa

Clientes Tipo B

Financieros de la empresa.

Sus compras son recurrentes, son de volumen bajo, cuentan con un beneficio de un máximo del 15% de descuento.

En el proceso de otorgar crédito inicial se debe solicitar varios requisitos y procedimientos tales como: patente de comercio, documento personal de identificación, recibo de agua, luz o teléfono, registro tributario unificado actualizado.

Se realizan llamadas telefónicas por referencias comerciales, es necesario que previo a otorgar crédito inicial cumpla con la política de realizar como mínimo dos compras al contado. Su límite de crédito inicial es de Q 30,000.00, quien le asigna el límite de crédito es el ejecutivo de ventas a cargo. En cuanto al tiempo, es de 60 días. Se verificaron las carpetas con los expedientes de los clientes, existen tres archivos, un archivo por cada tipo de clientes, y se observó que en el archivo de los clientes frecuentes no cumplían con todos los requisitos y estaban desactualizados.

Por lo general se dan y reciben instrucciones verbales o por correo electrónico, pero no existen procedimientos establecidos causando incertidumbre en el área de cuentas por cobrar y crea conflictos y contradicciones con el personal del área de ventas departamental, cuando se deniega algún crédito debido a que se aplique cierto procedimiento.



SANTA ROSA, S.A.

Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar

<i>PT</i>		<i>N-3 1/1</i>	
Elaborado por:	BRH	Fecha:	13-01-18
Revisado por:	YEM	Fecha:	14-01-18

Cédula narrativa

Clientes Tipo C

Son personas que compran para su uso, el monto de compras es variable, cuentan con un beneficio de descuento según la temporada en que se encuentren las promociones y un máximo de 15%.

En el transcurso de otorgar un crédito inicial se exceptúan varios requisitos y procedimientos tales como: documento personal de identificación DPI, recibo de agua, luz o teléfono, número de identificación tributaria NIT actualizado. No se efectuaran llamadas telefónicas por referencias comerciales, no es obligatorio que previo a otorgar crédito inicial cumpla con la política de realizar como mínimo dos compras al contado.

El límite de crédito inicial puede ser mayor a Q 5,000.00, quien le realizara el límite de crédito es el Jefe del área de cuentas por cobrar. El tiempo es de 30 días.



SANTA ROSA, S.A.

PT

CI-1/4

Elaborado por:	BRH	Fecha:	22-01-18
Revisado por:	YEM	Fecha:	23-01-18

Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar

Cuestionario

No.	Preguntas	RESPUESTA		
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe una buena comunicación para realizar los procesos con eficiencia?		X	La comunicación no es eficiente.
2	¿Los créditos otorgados, se realizan con base a las políticas establecidas?		X	Los clientes no entregan soportes por la confianza que se tienen, y no contestan cuando se les llama para solicitar algún tipo de información o abonos
3	¿Existe algún tipo de proceso para otorgar crédito a los empleados de la empresa?	X		Se toma en cuenta todos los procedimientos
4	¿Se utiliza reportes adecuados que pueda brindar el cobro de la cartera?		X	No existe manual de la cartera.
5	¿Las solicitudes de los clientes son revisadas y aprobadas por el área de cuentas por cobrar?	X		Es el área que lleva el control.



SANTA ROSA S.A.

PT

CI-2/4

Elaborado por:	BRH	Fecha:	22-01-18
Revisado por:	YEM	Fecha:	23-01-18

Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar

Questionario

No.	Preguntas	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
6	¿Existe tiempo límite de crédito?		X	Los clientes no toman en cuenta límite de crédito.
7	¿El contacto con los clientes es recurrente, para confirmación de los saldos?		X	El cliente tiene la actitud de solicitar su saldo.
8	¿Existe un formalismo para poder investigar a los clientes donde conste el registro de sus antecedentes, así uno con Vo.Bo. de los jefes de área?		X	No se tiene un formalismo y proceso de otorgamiento de los créditos.
9	¿Los plazos mayores a 60 días de los clientes son autorizados debidamente?		X	Nunca han sido autorizados.
10	¿Los créditos de los clientes llevan un procedimiento adecuado, seguimiento de políticas establecidas por la empresa?		X	No se tiene un documento para seguir los pasos y políticas adecuadas.



SANTA ROSA, S.A.

PT

CI-3/4

Elaborado por:	BRH	Fecha:	22-01-18
Revisado por:	YEM	Fecha:	23-01-18

Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar
Cuestionario

No.	Preguntas	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
11	¿Se cuenta con una persona encargada de autorizar créditos, descuentos, devoluciones y rebajas de los clientes?		X	No existe un control por previa autorización de los créditos, al igual que el seguimiento de las devoluciones y rebajas.
12	¿Se toman en cuenta las propuestas de los empleados para la mejora de los procedimientos contables?		X	No son consideradas.
13	¿Existen compromiso de pago de los clientes que se encuentran con saldos negativos en la cartera?		X	No se tiene ningún compromiso de pago.
14	¿El departamento de cobros realiza las contabilizaciones pertinentes cuando son necesarias?		X	Se tienen diferencias con los departamentos en relación.
15	¿Se llevan cuadros sinópticos en el departamento de cuentas por cobrar de su labor diaria de cobro?		X	No se tiene control al respecto.
16	¿Existe revisiones de lo facturado contra las órdenes de despacho para confirmar únicamente los egresos de los artículos vendidos?	X		Se realiza una revisión para revisar datos y lo que se facturo.
17	¿Considera importante la elaboración de manual de políticas y procedimientos contables para área de cuentas por cobrar?		X	Si es conveniente.



SANTA ROSA, S.A.

PT

C1- 4/4

Elaborado por:	BYR	Fecha:	13-01-18
Revisado por:	YEM	Fecha:	14-01-18

Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar

No.	Preguntas	RESPUESTA DEL AUDITADO		
		SI	NO	COMENTARIO
18	¿Los cheques rechazados llevan un estricto control para su seguimiento adecuado contable como el redeposito?		X	Los cheque rechazados no tienen control.
19	¿Los cobradores realizan entregan y revisión de papelería de lo recuperado?		X	El control no es adecuado de los recibos.
20	¿Existe supervisión de la ruta de cobro departamental?		X	Los ejecutivos del interior de ventas realizan la actividad.
21	¿Existe algún procedimiento para determinar el límite de crédito a los clientes tipo "A"?	X		El Gerente de ventas lo determina de acuerdo a la influencia que el cliente posea
22	¿Están claras las funciones en el área de cuentas por cobrar?		X	Asistente I: las operaciones se realizan con las indicaciones cuando existen problemas

Firma *Julisa Aguirre*

Nombre: Julisa Aguirre
Asistente de cuentas por cobrar

Nota: Todas las respuestas fueron verificadas por el auditor actuante.

4.7 Diagnostico de la empresa

El presente diagnostico dará a conocer la situación actual del área de cuentas por cobrar de la empresa Santa Rosa S.A. que actualmente no cuenta con lineamientos y procedimientos que le sirva de guía para el perfeccionamiento de sus actividades y que ayude a que la empresa cuente con procedimientos comprensibles, cronológicos para la ejecución de actividades eficientes por parte de los empleados para lo cual fuimos contratados, las cuales se puntualizaran a continuación:

- La cuenta incobrable es utilizada por los clientes departamentales, lo anterior se debe que en distintas ocasiones el cliente cambia de residencia y no se les puede localizar.
- En la ubicación de resguardo de los expedientes de clientes tipo "A" existe una carpeta con el expediente de cada cliente, con requisitos mínimos, tales como; solicitud de crédito, copia del RTU, copia de patente de comercio, copia del documento de identificación personal, copia de recibo de agua, luz o teléfono, referencias comerciales y referencias legales en la cual se detectó que en muchos créditos los expedientes están desordenados y no tienen la papelería completa.
- La determinación de el límite de crédito de los clientes tipo "A" la realiza el Gerente de Ventas de acuerdo a la influencia que el cliente tenga sobre el consumidor, pero en ningún momento se analiza la capacidad de la empresa SANTA ROSA S.A. para otorgar el crédito lo cual genera problemas con algunos clientes tipo "A" ya que la empresa no logra cubrir el total del crédito solicitado.

- No se realiza ningún control a los clientes tipo "B", el cual no es considerado para otorgar el crédito, lo cual genera problemas de pago ya que se le autoriza crédito a clientes sin capacidad de pago en sesenta días, los cuales recurren en pagos por abonos, el problema de pago se generaliza en los departamentos ya que han llegado a ser cuentas incobrables.
- En la metodología de aprobación de crédito para los clientes tipo "B" las medidas son influenciadas por la presión de alcanzar metas; las cuales no se realizan de una forma eficiente, tomando en consideración la confianza o experiencia del ejecutivo de ventas.
- En el proceso de Clientes tipo "B", cuando se realizan ventas con montos altos no se solicita un anticipo así como también en las ventas para los clientes nuevos de crédito, no cumplen con el requisito de otorgarles crédito después de que el cliente haya efectuado dos compras al contado, este procedimiento no se toma en cuenta el cual se debe establecer, también se constato que existen problemas de despacho.
- La metodología de cuentas por cobrar no es comprensible completamente por el personal de la empresa, por lo que el personal realiza las operaciones por costumbre y empíricamente.
- En el procedimiento de las devoluciones y rebajas de artículos, los ejecutivos de ventas no informan, no llevan el control y no reportan al

área de cuentas por cobrar por lo consiguiente se efectúan descontrolés contables.

- Las cuentas por cobrar se encuentran morosas porque los clientes que se retrasan en los pagos son debido a descontrolés en la facturación y la impresión de la factura no es legible por lo que no quieren pagar. No se corrige y en varias ocasiones no le notifican la mala impresión a la empresa hasta que se le llame para su cobranza. La falta de control y alcance por parte del área de cuentas por cobrar y la gerencia financiera, da lugar a la deficiencia de la cartera y no garantiza retorno adecuado del capital invertido.
- Los pagos que realizaron los clientes por medio de cheque o efectivo no fueron abonados correctamente, ocasionando una cartera en mora.
- El proceso de cobro en el interior del país está bajo la supervisión del área de ventas departamental el objetivo es que lleven el control porque dicho departamento es el que realiza la venta, lo que ocasiona ineficiencia en todo el proceso de cobro, el descontrol se realiza porque no se tiene el suficiente personal y disponibilidad de ejecutivos de ventas para que realicen el cobro, el cliente no paga constantemente y el seguimiento de cobro se realiza por diferentes personas de una forma inadecuada.
- Los costos de cobranza son elevados por el mal manejo de cartera departamental lo que ocasiona descontrol en el seguimiento para poder llamar y establecer abonos que se encuentran pendientes por parte de los clientes.

- El procedimiento que se establece para el cobro con mora alta no se tiene, lo cual es ineficiente y dificulta la recuperación de la inversión, el descontrol que se tiene conlleva el mal manejo de la cartera y no se tiene ninguna precisión para trasladar saldos vencidos y el accionar para una cobranza judicial.
- No existen instrucciones concretas, no está definido un Manual de Normas y Procedimientos Contables que detalle lo relacionado con la autorización, custodia, registró, control y responsabilidad de la cuenta por cobrar.

**4.8 Manual de procedimientos contable en el área de cuentas por cobrar
de una empresa de electrodomésticos**

EMPRESA DE ELECTRODOMÉSTICOS SANTA ROSA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

H&M y Asociados

Versión: 01

**Elaborado por: Byron Hernández Gudiel
Consultor**

**Revisado por: Yolanda Elizabeth Méndez
H&M y Asociados**

ÍNDICE

	Pág.
Introducción	82
Objetivo del manual	83
Misión y Visión	84
Alcance	85
Uso de manual	85
Glosario	86
Estructura orgánica	87
Organigrama Empresa	88
Organigrama del área	89
Simbología	90
Políticas de crédito	91
Políticas generales	93
Política de crédito	95
Proceso para la autorización de crédito a cliente nuevo Tipo "A"	96
Proceso para la autorización de crédito a cliente nuevo Tipo "B"	103
Proceso para la autorización de crédito a cliente nuevo Tipo "C"	107
Proceso para la creación de código de cliente nuevo	110
Proceso para el resguardo y archivo de expediente del cliente nuevo	113

Proceso para recuperación cheques rechazados	115
Proceso de cobro jurídico	118
Proceso de cuentas incobrables	122
Proceso contable de ventas al crédito facturación	125
Proceso de nota de crédito por devoluciones y rebajas	129
Proceso de cobro en efectivo o cheque	132
Anexo I	136

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este Manual es el siguiente: otorgar un apoyo para poder consultar y apoyar al personal que se encuentra encargado en el área de cuentas por cobrar.

Explicar de forma organizada, ordenada y concatenada los procedimientos que se realizan en el área de cuenta por cobrar.

El documento se realizo con el propósito de orientar en el proceso de planeación y registro de las operaciones contables, organización y control en el área de cuentas por cobrar para alcanzar un resultado eficaz en el área mencionada, el manual de normas y procedimientos contables de la empresa Santa Rosa S.A. es de carácter normativo y obligatorio, para uso de todos los empleados de la empresa, con la intención de llevar de manera adecuada el manejo de cuentas por cobrar.

Consta de las políticas generales que deberán de ser tomadas en cuenta por los responsables. Además, contiene los procedimientos para cada actividad de forma textual, tanto en el otorgamiento, cobranza, cuentas incobrables. Así mismo, las actividades se muestran de forma ordenada y continua.

Es prioridad del manual contable el apoyar a la administración y supervisión del área de cuentas por cobrar, su uso podrá apoyar en la capacitación del personal del área de cuentas por cobrar.

OBJETIVO

Objetivo general

Facilitar una herramienta administrativa que muestre al empleado la normativa, controles y procedimientos a realizar para el adecuado manejo registro y control de la cuenta por cobrar.

Objetivos específicos

- Enrolar al personal en la percepción y responsabilidad de la adecuada administración de la cuenta por cobrar.
- Proveer una herramienta de control de las actividades que se llevan a cabo en la cuenta por cobrar.
- Poseer a disposición un instrumento de capacitación e inducción laboral para los nuevos empleados.

MISIÓN

Somos una empresa con valores, familiar, de origen guatemalteca con cobertura en la ciudad capital e interior del país, enfocada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes y proveer trabajo a nuestros colaboradores por medio de acuerdos de valor agregado.

VISIÓN

Ser la empresa líder en electrodomésticos como la mejor cadena de tiendas para nuestros clientes con presencia exitosa a nivel nacional y en otros países de la región norteamericana.

ALCANCE

El presente manual está encaminado a todo el personal del área de Cuentas por cobrar y demás interesados de la administración.

USO DEL MANUAL

Esta parte del documento facilitara los lineamientos prácticos en la autorización de los créditos. Para poder obtener los beneficios deseados de este documento, los lectores deberán estar familiarizados con las operaciones de crédito.

Los usuarios deberán guiarse en el contenido de ésta, ya que los procedimientos en las operaciones son claramente definidos.

GLOSARIO

Procedimientos: Son las actividades que deben seguirse en la realización de las actividades de una unidad administrativa.

Cuentas por cobrar: Concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y disminuciones derivado de la venta de conceptos de mercadería o prestación de servicios.

Estado de cuenta: Documento que describen las compras realizadas de los clientes, en el se detallan los cargos y abonos de efectivo. Este documento debe emitirse y enviarse mensualmente a los clientes.

Manual procedimientos contables: Instrumento que tiene las acciones de la administración, instruyen seguimientos para guía, un lineamiento dentro del cual el personal operativo pueda trabajar para poder realizar sus actividades y objetivos de la Administración.

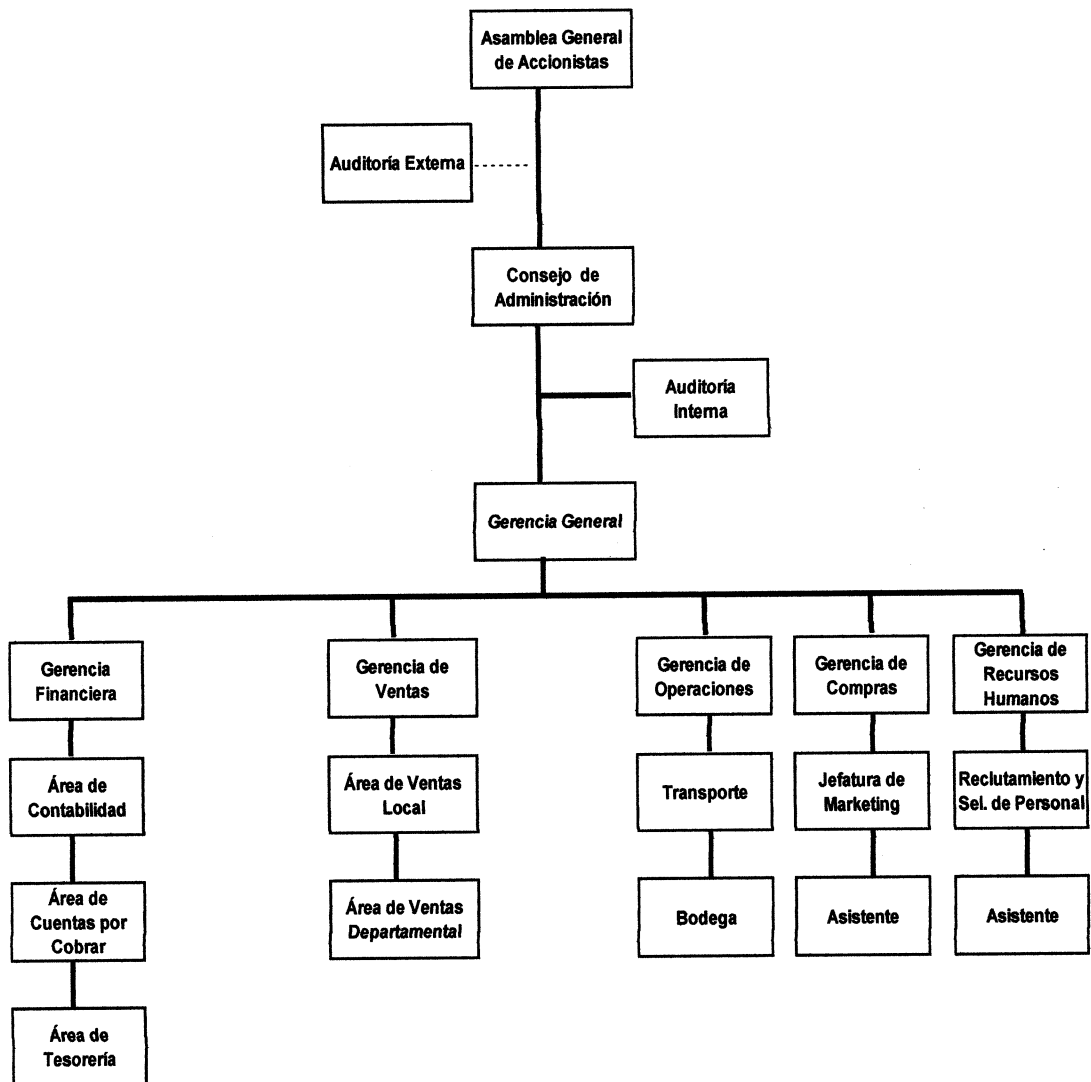
Simbología: es el estudio de los símbolos o el conjunto de éstos. Un símbolo, por otra parte, es la representación sensorial de una idea que guarda un vínculo convencional y arbitrario con su objeto.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

1	Asamblea de accionistas
1.01	Auditoría externa
1.1	Consejo de administración
1.1.1	Auditoría interna
1.2	Gerencia General
1.3	Gerencia financiera
1.3.1	Área de contabilidad
1.3.2	Área de cuentas por cobrar
1.3.3	Área de tesorería
1.4	Gerencia de ventas
1.4.1	Área de ventas local
1.4.2	Área de ventas departamental
1.5	Gerencia de operaciones
1.5.1	Transporte
1.5.2	Bodega
1.6	Gerencia de compras
1.6.1	Jefatura de marketing
1.6.2	Asistente
1.7	Gerencia de recursos humanos
1.7.1	Reclutamiento y selección de personal
1.7.2	Asistente

La empresa no cuenta con un organigrama establecido, por lo que se procedió a realizar una propuesta de acuerdo a las necesidades de la empresa.

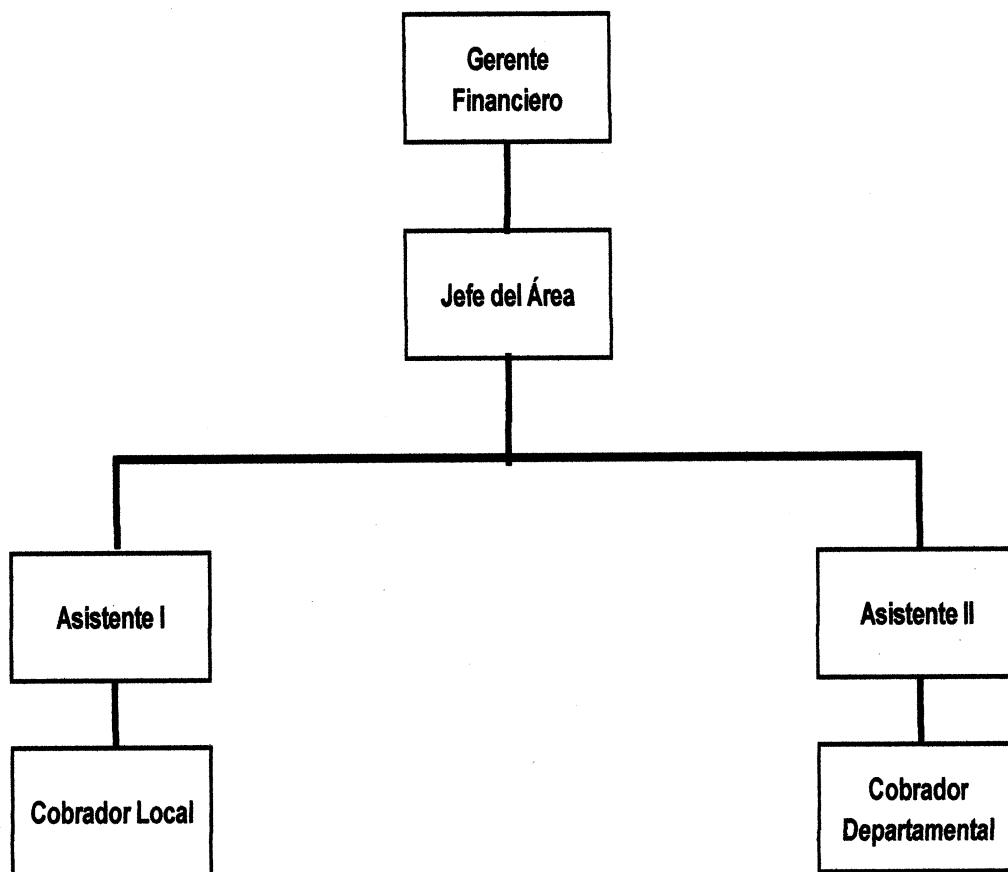
ORGANIGRAMA SANTA ROSA S.A.

















Fuente: Elaboración propia según información proporcionada por empresa

ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

SANTA ROSA S.A.



Fuente: Elaboración propia según información proporcionada por empresa

Simbología	Descripción
	Terminal, inicio o fin: indica el inicio o terminación del flujograma.
	Preparación/origen: una operación en la cual estén involucrados la preparación de un documento y la ejecución de algún otro trabajo, tal como verificación de cálculo aritmético.
	Operación: representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento.
	Documento: representa la utilización de folletos, hojas, entre otros. Debe ir antes de la acción.
	Multidocumento: cuando se utilizan varias copias de un documento o diferentes documentos.
	Tarjeta perforada: tarjeta perforada en equipos de procesamiento de datos.
	Archivo final: cuando un archivo es definitivo, se guarda o se detiene totalmente.
	Archivo temporal: cuando una fase del procedimiento para y tenga que utilizarse en otra acción.
	Inspección o revisión: cuando se examinan o comprueba algo del trabajo que se ejecuta.
	Decisión o alternativa: indica que un punto del flujograma administrativa del mismo flujograma.
	Conector de área o página: para una conexión con otra área administrativa del mismo flujograma.
	Conector de actividad: para una conexión con otro puesto de la misma área administrativa del mismo flujograma.
	Preparación: cuando se procede a preparar el documento necesario para el procedimiento.
	Demora: cuando para realizar una actividad del procedimiento, aunque se deba esperar cierto tiempo.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

Empresa Santa Rosa clasifica a sus clientes así: Tipo "A", Tipo "B" y Tipo "C"

- a) Solamente se otorga crédito a los clientes tipo "B" después de haber efectuado dos compras al contado entre dos meses consecutivos.
- b) Se concede crédito a los clientes tipo "A" y Tipo "C", sin necesidad de haber efectuado compras al contado anteriormente.
- c) Los tres tipos de clientes "A" "B" y "C" deberán llenar y firmar el formulario de solicitud de crédito de la empresa SANTA ROSA S.A.
- d) Los clientes Tipo "B" además de llenar y firmar el formulario de solicitud de crédito deberán presentar: patente de comercio, documento personal de identificación, recibo de agua, luz o teléfono y registro tributario unificado para luego el ejecutivo de ventas adquiera copias de dichos documentos para su archivo.
- e) La Gerencia Financiera autorizará el crédito de los clientes Tipo "B" después de revisar si existen demandas judiciales, confirmar las referencias comerciales de la solicitud y el visto bueno del Jefe del área de cuentas por cobrar (el visto bueno es su firma en el expediente examinado previamente).
- f) La Gerencia General autorizará el crédito de los clientes Tipo "A" y Tipo "B" y después del visto bueno del Gerencia Financiera (el visto bueno es su firma en el expediente examinado previamente).

- g) El monto del crédito autorizado de los clientes Tipo "A" y Tipo "C" será de acuerdo al tipo de empresa, pudiendo exceder los Q 5,000.00 de crédito inicial.
- h) Las únicas personas autorizadas para cambiar el límite de los créditos de los clientes frecuentes son el comité de créditos (Jefe de cuentas por cobrar, Gerencia Financiera y Gerencia General).
- i) A principio de cada año se revisarán los límites de crédito de los tres tipos de clientes y Gerencia General así como el Gerente Financiero y Jefe de Cuentas por Cobrar, resolverán alguna modificación.
- j) Cuando nos referimos al límite de crédito es de 60 días y solamente los clientes Tipo "A" y Tipo "B", establecidos por la Gerencia General, pueden modificar este plazo de tiempo.
- k) Los clientes cuentan con los siguientes beneficios:
- Tipo "A": capacitación, asesoría en ventas, apoyo publicitario si fuera necesario y descuentos promocionales del 25%.
- Tipo "B": descuentos promocionales del 15%.
- Tipo "C": descuentos promocionales del 15%.

POLÍTICAS GENERALES:

i) El Jefe de cuentas por cobrar debe analizar cada viernes la cuenta corriente y enfocarse en los saldos vencidos, esta política es prioridad.

ii) El jefe de cuentas por cobrar es quien autoriza notas de crédito memores de Q 10,000.00 y el Gerencia Financiera es quien autoriza notas de crédito mayores a Q 10,000.00, tomar en cuentas las observaciones siguientes:

- Devoluciones de artículos por desperfecto de fábrica.
- Descuentos otorgados que no fueron aplicados en la factura.
- Artículos que se encuentren en desperfectos.
- Otras que se demuestren y sean necesarios.

m) Autorización denegada a los clientes que:

Emitieron cheques rechazados pendiente de pago.

Que se encuentren con saldos vencidos, excepto casos especiales previa autorización de Gerencia Financiera.

n) Las cuentas con saldo vencidos deben presentar un pagaré, sellada y firmada por el representante legal, de lo contrario se cobrara un 2% de interés mensual sobre saldos vencidos.

ñ) Se cobrara un 2% de interés mensual sobre saldos vencidos a más de 5 meses después de la fecha de facturación. Este monto se facturará anotando como concepto "intereses por mora" y dicho cobro deberá ser autorizado por la Gerencia de Ventas.

- o)** La recuperación de las cuentas vencidas a más de un año se llevara al área jurídica, quien aplicará el procedimiento de cartas (ya establecido), lo cual consiste enviar dos avisos de cobro, firmados por el área de auditoría interna.
- p)** Se tomara únicamente como cuentas incobrables aquellos clientes que luego de haber pasado por el proceso de cobro administrativo y posteriormente al proceso de cobro jurídico y no fue posible su recuperación.
- q)** El registro de cuentas incobrables deberá realizarse contra la provisión del 3% existente para ese propósito, si el Gerente Financiero considera necesario seguir con el proceso de cobro no existe ninguna limitante.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

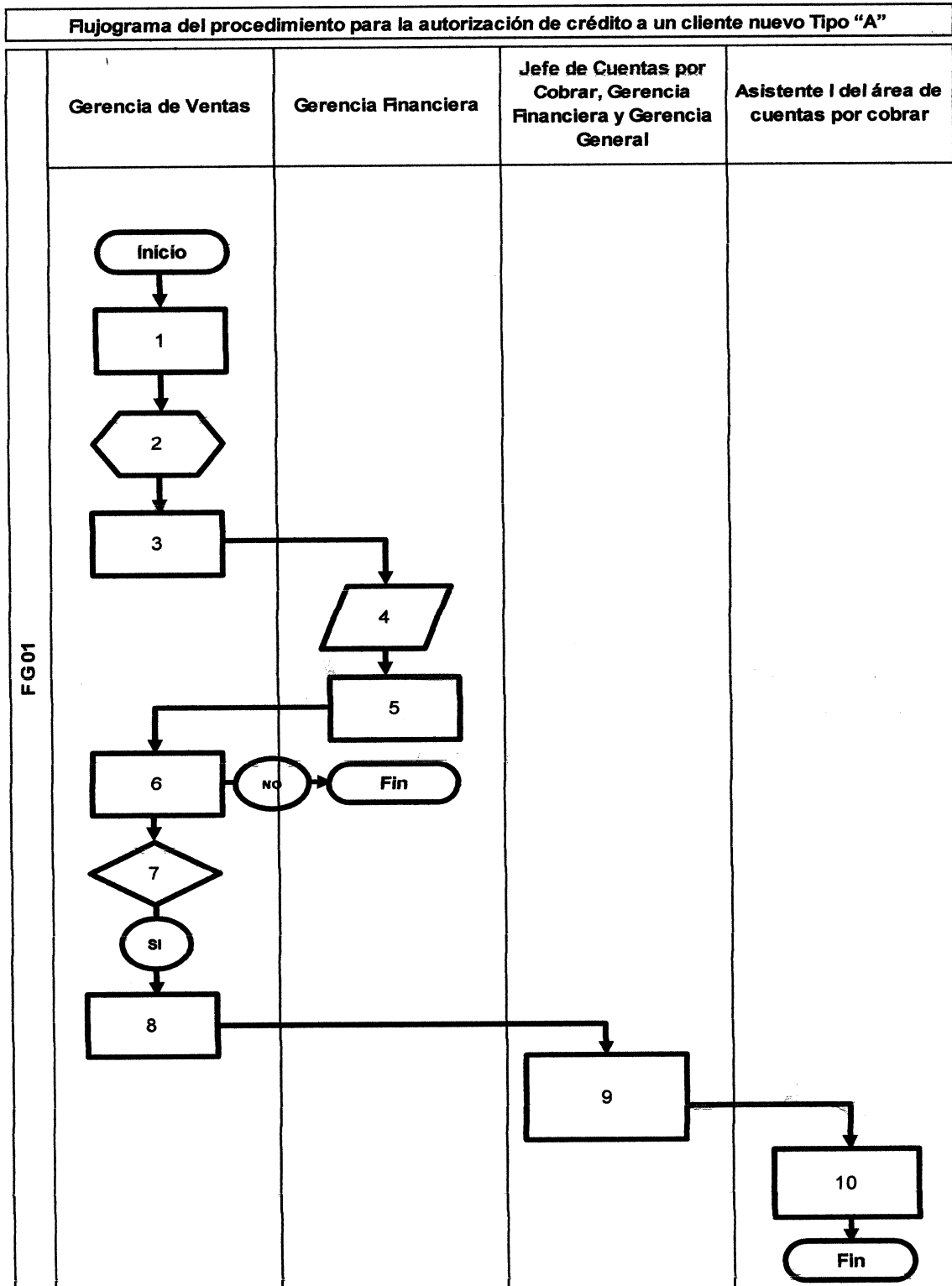
Monto de crédito	Garantías	Tipo de Cliente	Firmas de autorización		
			Jefe de cuentas por cobrar	Gerencia Financiera	Gerencia General
> 100,000.01	NO	Tipo "A"	X	X	X
50,000.01 - 100,000.00	NO	Tipo "B"		X	X
0.00 - 50,000.00	NO	Tipo "C"	X	X	

Proceso para la autorización de crédito a cliente nuevo Tipo "A"

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
1	Únicamente formulario de solicitud de crédito	Solicitará al cliente llenar y firmar el formulario de solicitud de crédito. (Ver página 99)	Gerencia de Ventas
2	Organiza expediente	La Gerencia de Ventas crea un expediente con los datos que se tiene del cliente.	Gerencia de Ventas
3	Envío de expediente para análisis financiero	Proporciona expediente a Gerencia Financiera para análisis financiero de la empresa, para la revisión del crédito al cliente nuevo.	Gerencia de Ventas
4	Evaluación financiera	Tiene que evaluar la inversión y relevancia que se tiene en las cuentas por cobrar, efectuar pruebas de liquidez y evaluar la rotación del inventario con el fin de tener clara la situación financiera de la empresa con relación a las cuentas por cobrar.	Gerencia de Ventas
5	Traslado de evaluación financiera y expediente	Envía la evaluación financiera de la empresa con relación a las cuentas por cobrar y el expediente del cliente al Gerencia de Ventas.	Gerencia Financiera
6	Examen de condición del cliente	Examina que el cliente este solvente de deudas.	Gerencia de Ventas
7	Análisis para otorgar crédito al cliente	Se evalúa la información proporcionada por el cliente para otorgar el crédito.	Gerencia de Ventas

Proceso para la autorización de crédito de cliente nuevo Tipo "A"

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
8	Envío de expediente firmado	Confirmado que es apto otorgar el crédito se firma y traslada el expediente completo a Gerencia General para que autorice e	Gerencia de Ventas
9	Autorización y asignación de días de crédito	Autoriza el crédito así como los días de crédito.	Jefe de cuentas por cobrar, Gerencia Financiera y Gerencia General
10	Código nuevo de cliente	Entrega de expediente con el límite autorizado por Gerencia General para creación de código nuevo en el sistema.	Asistente I de cuentas por cobrar



Carta entrega de documentación (Ver página 96, 103,107)

ELECTRODOMÉSTICOS SANTA ROSA S.A.

Avenida Villa Hermosa 43-05 Zona 12 Ciudad Guatemala

PBX 2360-9993

Estimado Cliente:

Tomar en cuenta que en el trámite de su solicitud de crédito o ampliación del mismo, también debe llenar completamente el formulario adjunto, así como proporcionarnos la siguiente documentación (únicamente para proceso de autorización de crédito a cliente nuevo tipo "B"):

Registro tributario unificado RTU

Documento de identificación personal DPI

Recibo de agua, luz o teléfono

Factura a nombre: _____

Dirección: _____

Nit: _____ Telefono: _____

Correo electrónico: _____

Atentamente

Contabilidad Santa Rosa S.A.

**Formulario de solicitud de crédito nuevo 1/3
SOLICITUD DE CRÉDITO**

Guatemala : _____		
Facturar a nombre de: _____		
Dirección fiscal: _____		NIT _____
Teléfono: _____		
Correo electrónico: _____		
Patente de comercio: _____		
Nombre de propietario: _____		
Dirección del propietario: _____		
Teléfono del propietario: _____		
Agente retenedor	SI _____	NO _____
Crédito solicitado: _____		

REFERENCIA COMERCIALES

Empresa	Dirección	Teléfono

CUENTAS BANCARIAS

Nombre	Tipo de Cuenta	No. De Cuenta

Observaciones: _____

AUTORIZÓ A SANTA ROSA S.A. PARA PODER VERIFICAR MIS REFERENCIAS COMERCIALES.

USO EXCLUSIVO SANTA ROSA S.A.

Verificado por: _____

Fecha: _____

Código asignado: _____

Plazo autorizado: _____ Firma del cliente: _____

Formulario de solicitud de crédito nuevo 2/3 (llenado)

Contenido	Descripción
Fecha esta formulario	Ingresar la fecha del día que se gestionando el
Nombre a quien se factura	Colocar el nombre de la persona individual o jurídica para factura
Direccion fiscal	Anotar la dirección fiscal de la empresa que solicita crédito
Teléfono empresa	Número de teléfono de la Que solicita crédito
	Ingresar el número de identificación tributaria del solicitante
Patente de comercio comercio	Escribir el nombre de la empresa tal como figura en la patente de si es negocio de capital individual nombre comercial o jurídica
Nombre del propietario de negocio	Ingresar el nombre del propietario o representante de la empresa
Dirección del propietario del negocio solicitante	Anotar la dirección domiciliaria del propietario o representante legal de la empresa
Telefono del propietario	Anotar el número de teléfono o celular del propietario o representante legal de la empresa.

Formulario de solicitud de crédito nuevo 3/3 (llenado)

Contenido	Descripción
Si es agente retenedor agente o no IVA	Verificar si la empresa es retenedor de
Crédito solicitado	El monto total del crédito solicitado
Ejecutivo de ventas	Nombre del ejecutivo de ventas
Referencias Comerciales	Ingresar los nombres contactos empresas con las cuales se ha tenido relación comercial
Banco que opera	Se deberá anotar el nombre del banco en que opera la empresa solicitante
Observaciones	Se anotara cualquier obs. que se tenga respecto a la solicitud de crédito
Autorización del solicitante	Se concede el derecho a la empresa Santa Rosa S.A. validar la información descrita en la solicitud de crédito
Uso exclusivo Santa Rosa S.A.	Este campo será llenado por el Área cuentas por cobrar de ser aprobada la solicitud de crédito

Proceso para la autorización de crédito a un cliente nuevo Tipo "B"

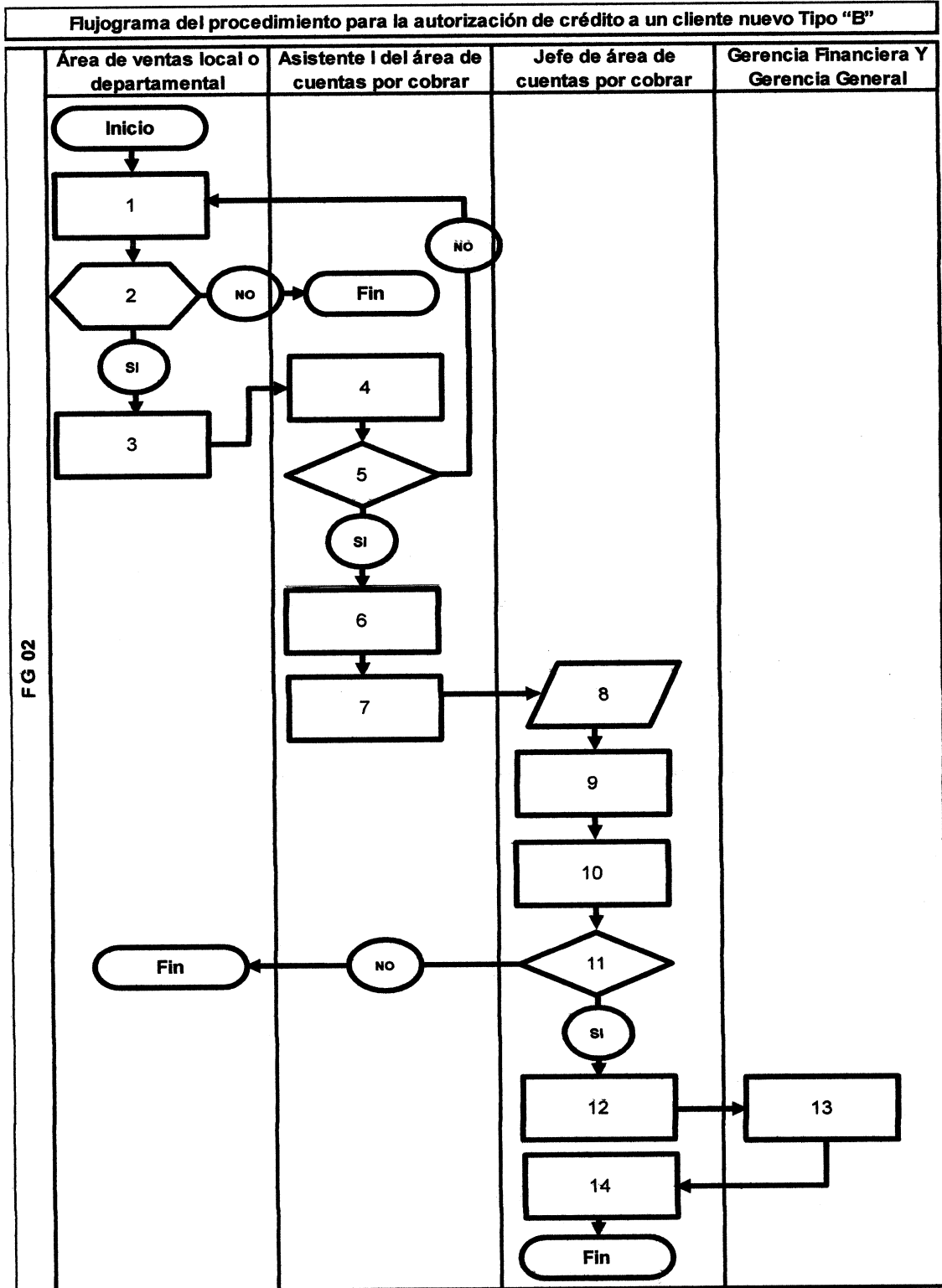
No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
1	Solicita documentación al cliente	Solicitará al cliente la documentación siguiente: 1. Formulario de solicitud de crédito firmado. (Ver página 99) 2. Documento de identificación personal 3. Recibo de teléfono, agua o luz 4. Registro tributario unificado.	Vendedor local y departamental
2	Crea expediente	El Ejecutivo de ventas obtiene copias de la documentación recibida del cliente y crea un expediente, de lo contrario no procede.	Vendedor local y departamental
3	Traslada documentación	El traslado de la documentación debidamente revisado que cumpla con los requisitos	Vendedor local y departamental
4	Revisa documentación	Recibe el expediente y revisa que la documentación entregada por el ejecutivo de ventas cumpla con los requisitos mínimos que debe acompañar a la solicitud de crédito.	Asistente I del área de cuentas por cobrar

Proceso para la autorización de crédito a un cliente nuevo Tipo "B"

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
5	Aprueba documentación	Si la documentación entregada por el ejecutivo de ventas cumple con los requisitos mínimos, continúa el proceso, si no, se devuelve al ejecutivo de ventas para ser completada.	Asistente I del área de cuentas por cobrar
6	Evalúa carácter del cliente	Verificar datos colocados en el formulario de crédito contra fotocopia de RTU, para determinar si existe concordancia con la información proporcionada por el cliente y verifica si existen demandas judiciales.	Asistente I del área de cuentas por cobrar
7	Traslada expediente para análisis	Traslada expediente al jefe del área de cuentas por cobrar para evaluar el expediente.	Asistente I del área de cuentas por cobrar
8	Realiza análisis de referencias	Evalúa las referencias judiciales y referencias comerciales.	Jefe del área de cuentas por cobrar
9	Examen de condición del cliente	Examina que el cliente este solvente de deudas.	Jefe del área de cuentas por cobrar

Proceso para la autorización de crédito a un cliente nuevo Tipo "B"

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
10	Análisis condición del cliente	Analiza que no tenga referencias negativas y no tenga ninguna deuda.	Jefe del área de cuentas por cobrar
11	Analiza capacidad de pago	Con la información recopilada evalúa la capacidad de pago del cliente.	Jefe del área de cuentas por cobrar
12	Traslada expediente firmado	Una vez determinado que el cliente es sujeto de crédito se firma y traslada el expediente completo al gerente financiero para que con base a la información verificada autorice y decida el monto inicial del crédito que se otorgará.	Jefe del área de cuentas por cobrar
13	Autoriza y asigna límite de crédito	Recibe el expediente firmado con el análisis realizado por el jefe del área de cuentas por cobrar, autoriza el crédito y el monto de crédito inicial.	Gerencia financiera y gerencia general
14	Apertura código de cliente nuevo	Recibe el expediente con el límite autorizado por el gerente financiero para creación de código en el sistema.	Asistente I del área de cuentas por cobrar

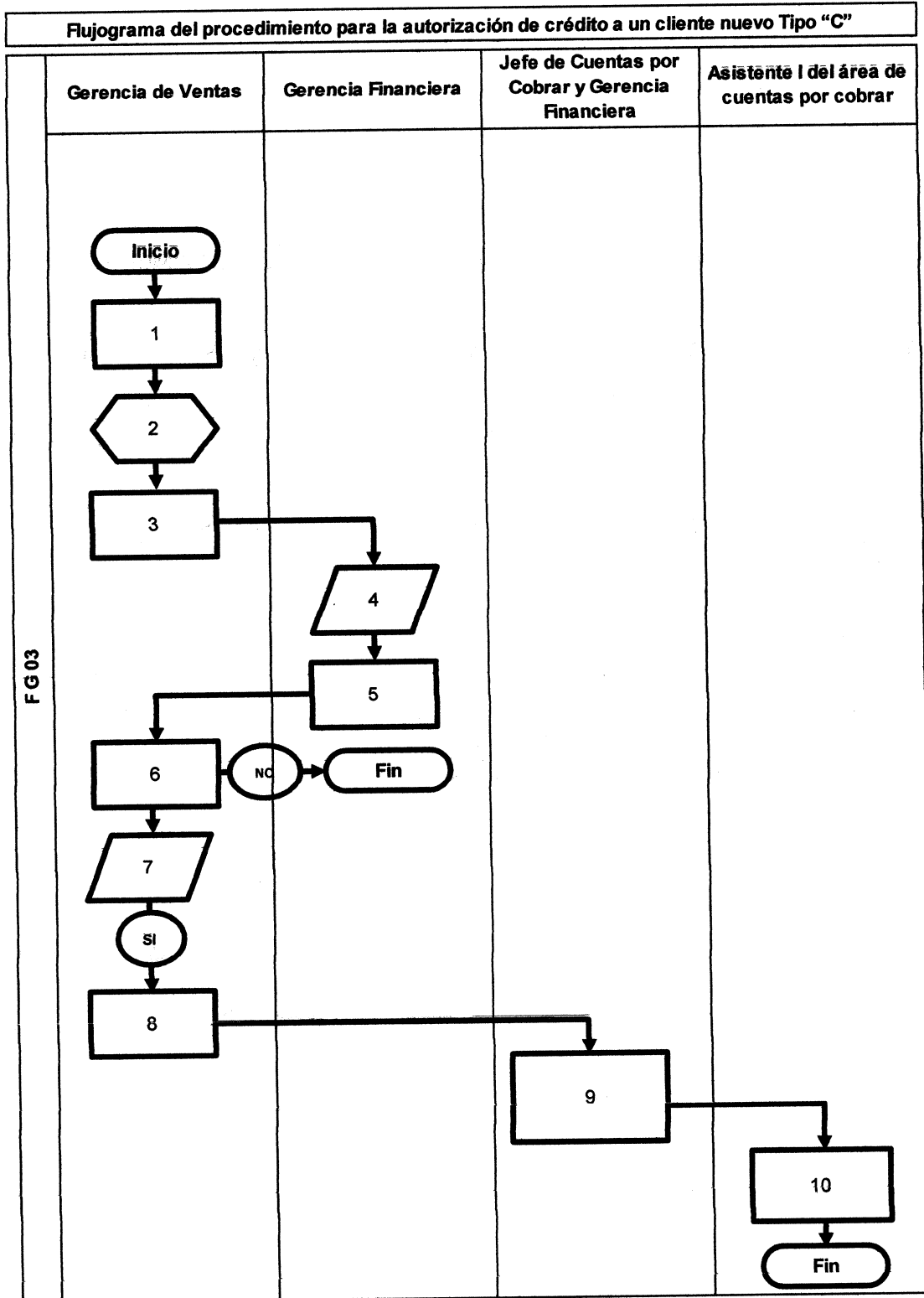


Proceso para la autorización de crédito a cliente nuevo Tipo "C"

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
1	Únicamente formulario de solicitud de crédito	Solicitará al cliente llenar y firmar el formulario de solicitud de crédito. (Ver página 99)	Gerencia de Ventas
2	Organiza expediente	La Gerencia de Ventas crea un expediente con los datos que se tiene del cliente.	Gerencia de Ventas
3	Envío de expediente para análisis financiero	Proporciona expediente a Gerencia Financiera para análisis financiero de la empresa, para la revisión del crédito al cliente nuevo.	Gerencia de Ventas
4	Evaluación financiera	Tiene que evaluar la inversión y relevancia que se tiene en las cuentas por cobrar, efectuar pruebas de liquidez y financiera de la empresa con relación a las cuentas por cobrar.	Gerencia de Ventas
5	Traslado de evaluación financiera y expediente	Envía la evaluación financiera de la empresa con relación a las cuentas por cobrar y el expediente del cliente al Gerencia de Ventas.	Gerencia Financiera
6	Examen de condición del cliente	Examina que el cliente este solvente de deudas.	Gerencia de Ventas
7	Análisis para otorgar crédito al cliente	Se evalúa la información proporcionada por el cliente para otorgar el crédito.	Gerencia de Ventas

Proceso para la autorización de crédito a cliente nuevo Tipo "C"

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
8	Envío de expediente firmado	Confirmado que es apto otorgar el crédito se firma y traslada el expediente completo a jefe de cuentas por cobrar y Gerencia Financiera para que autorice e indique días de crédito, basándose en el expediente.	Gerencia de Ventas
9	Autorización y asignación de días de crédito	Autoriza el crédito así como los días de crédito.	Jefe de cuentas por cobrar, Gerencia Financiera
10	Código nuevo de cliente	Entrega de expediente con el límite autorizado por Jefe de cuentas por cobrar y Gerencia	Asistente I de cuentas por cobrar



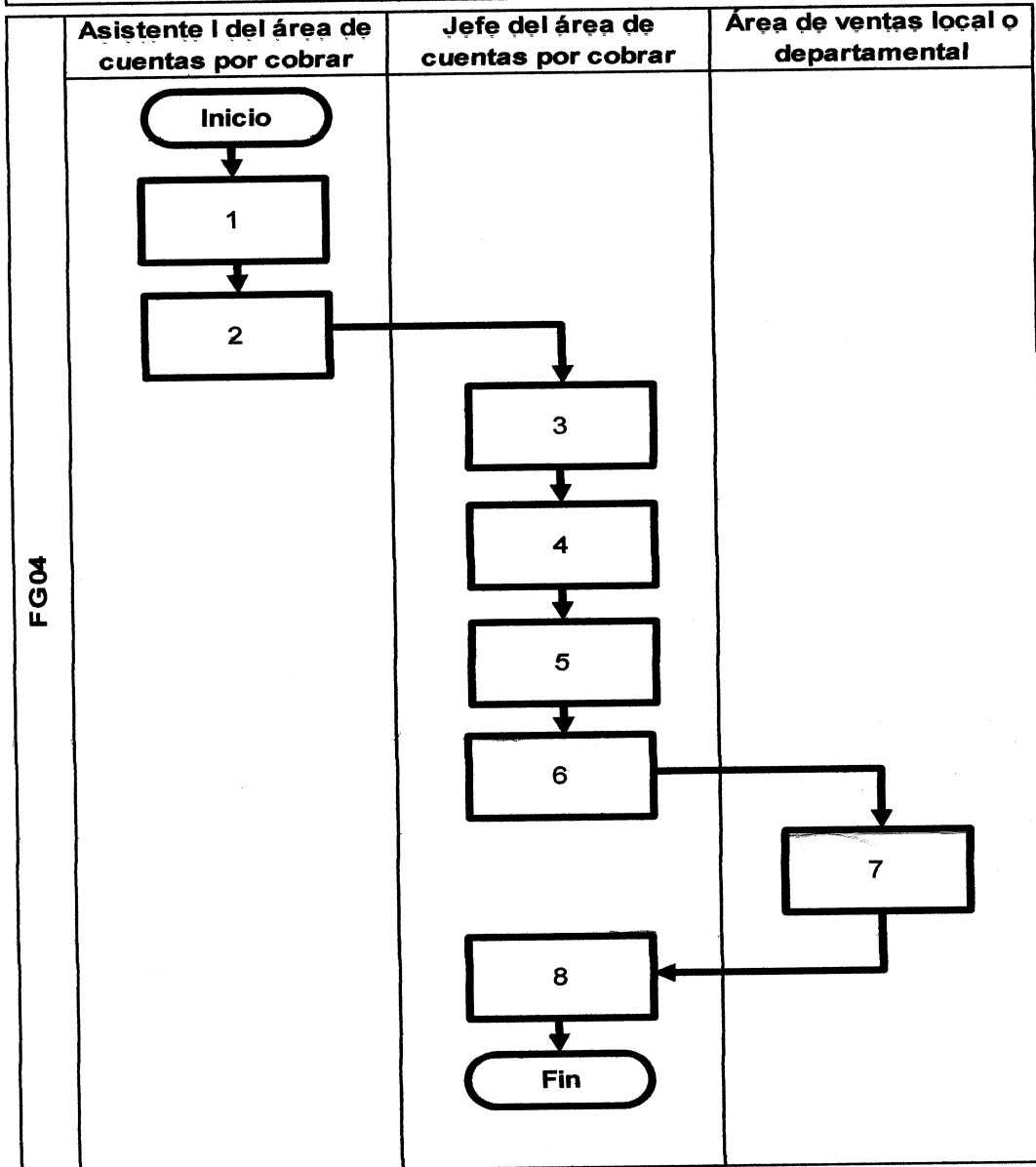
Proceso para la creación de código de cliente nuevo

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
1	Ingreso de datos en el sistema	Procesamiento de datos del cliente al sistema: datos generales, límite de crédito, tipo de cliente, estado del cliente, ubicación del cliente, datos para la facturación, forma de pago, el sistema generará un código y este se anotara en el expediente del cliente.	Asistente I del área de cuentas por cobrar
2	Aprobación de datos	Traslada expediente con el número de cliente asignado en el sistema únicamente para confirmación de datos y autorización final al Jefe del área de cuentas por cobrar.	Asistente I del área de cuentas por cobrar
3	Recepción y habilitación de código al sistema	Al recibir el expediente se confirma y se procede al ingreso del código nuevo en el sistema y habilitar al cliente.	Jefe del área de cuentas por cobrar
4	Impresión de reporte de cliente nuevo	El reporte contiene los datos generales del cliente, y se adjunta al expediente.	Jefe del área de cuentas por cobrar
5	Sello de expedientes	Sella los expediente para tener un control de la documentación que ya fue revisada y autorizada.	Jefe del área de cuentas por cobrar

Proceso para la creación de código de cliente nuevo

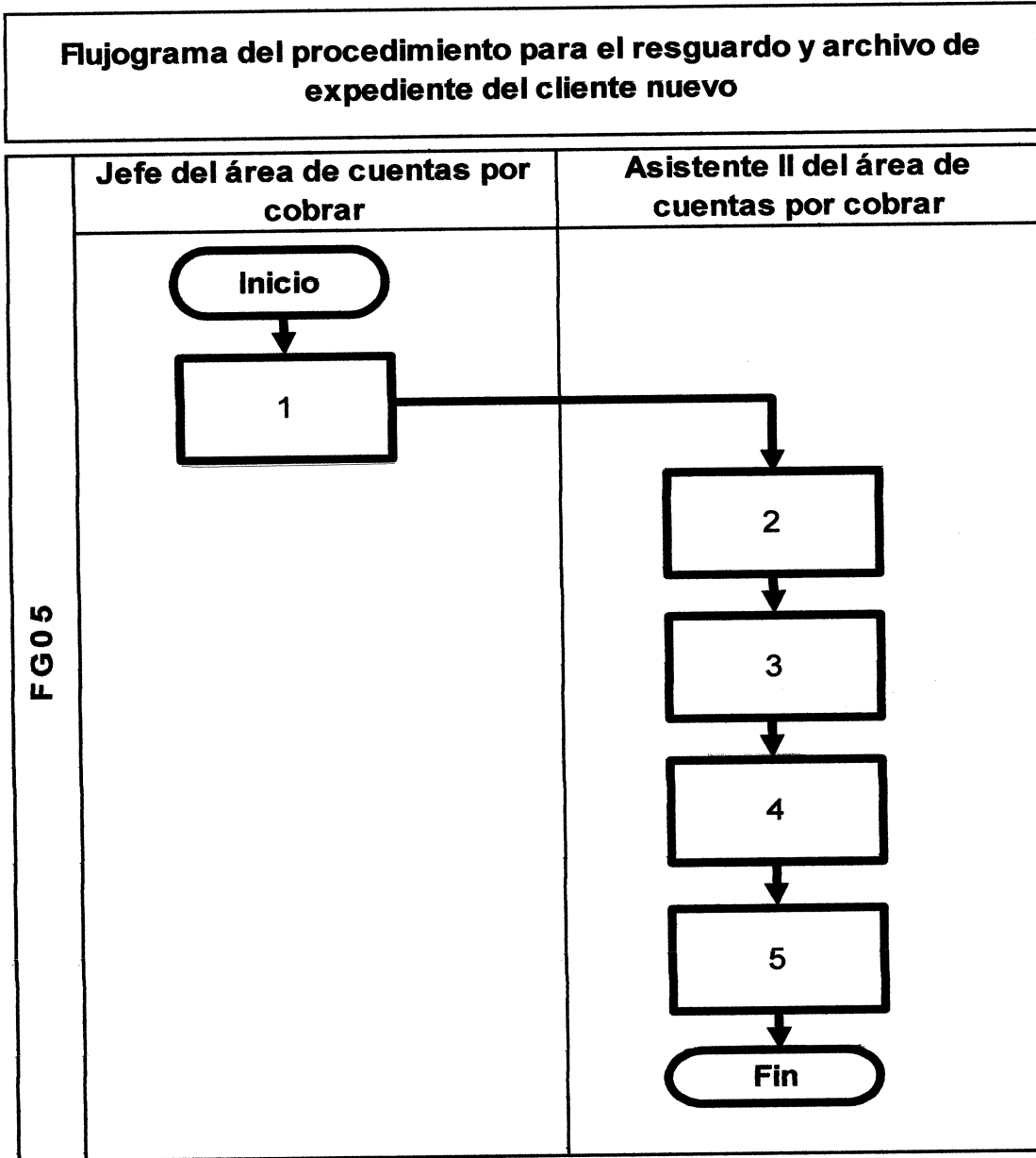
No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
6	Confirmación por correo electrónico	Confirma por medio de correo electrónico al ejecutivo de venta que el cliente fue habilitado, copia al asistente I del área de cuentas por cobrar.	Jefe del área de cuentas por cobrar
7	Recepción de confirmación y notificación al cliente	Recibe correo electrónico de confirmación e informa al cliente la aprobación y habilitación del código para el crédito que solicito.	Área de ventas local o departamental
8	Envío de expediente para archivo	Traslada el expediente analizado y aprobado al asistente II del área de cuentas por cobrar para que archive adecuadamente la documentación.	Jefe del área de cuentas por cobrar

Flujograma del procedimiento para la creación de un código de cliente nuevo



Proceso para el resguardo y archivo de expediente del cliente nuevo

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
1	Envío de expediente con crédito aprobado	Asistente II del área de cuentas por cobrar recepciona expediente.	Jefe del área de cuentas por cobrar
2	Aceptación de expediente del cliente nuevo	Recepciona el expediente procesado por el jefe del área de cuentas por cobrar.	Asistente II del área de cuentas por cobrar
3	Identifica la carpeta del cliente nuevo	Detalla cuadro que contiene los expedientes que se archivarán, para soportes: RTU, razón social, NIT, número de código, dirección fiscal, dirección para trámite de cheque, número de teléfono, nombre del contacto, porcentaje de descuento, nombre del ejecutivo de venta y correo electrónico.	Asistente II del área de cuentas por cobrar
4	Impresión de confirmación de cliente nuevo	Ingresa a la carpeta de expediente del cliente nuevo una impresión del correo electrónico en el cual se le confirmó al ejecutivo de ventas los aspectos generales de la autorización del crédito.	Asistente II del área de cuentas por cobrar
5	Resguardo y archivo de cliente nuevo	Resguarda y archiva el expediente del cliente nuevo en un archivo con llave al que tiene acceso el personal del área de cuentas por cobrar.	Asistente II del área de cuentas por cobrar



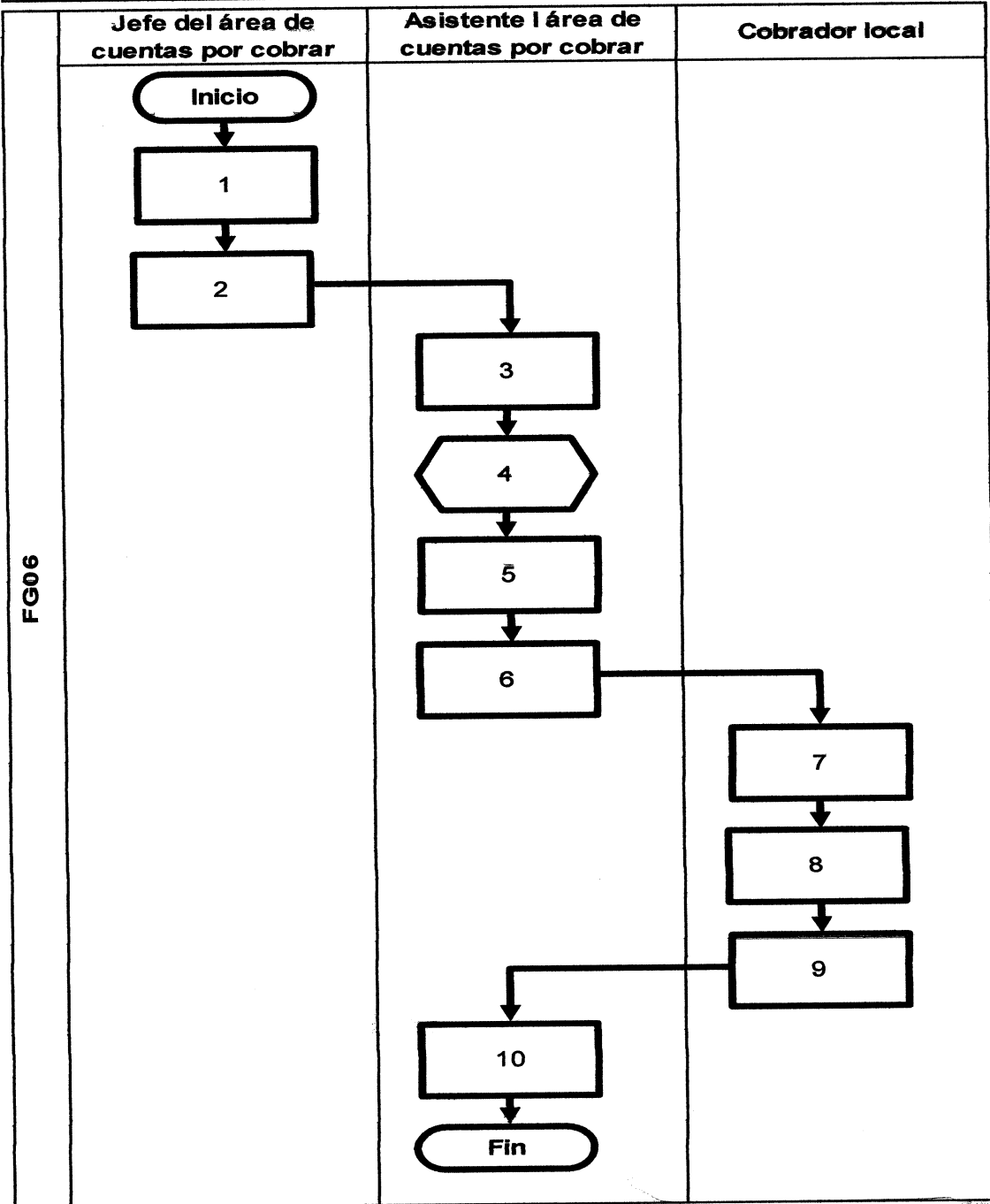
Proceso para recuperación de cheques rechazados

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
1	Recepciona cheque rechazado y nota de débito del banco	Después de realizar los depósitos el banco envía en dos días los cheques rechazados	Jefe del área de cuentas por cobrar
2	Envía información para ingreso en el sistema	Traslada cheque rechazado y nota de débito del banco al asistente I del área de cuentas por cobrar para ingresar información al sistema y generar nota de débito al cliente, dejando comentarios	Jefe del área de cuentas por cobrar
3	Ingreso de cheque rechazado al sistema	Ingresa en el sistema los cheques rechazados por falta de fondos, escribe comentarios del jefe área de cuentas por cobrar	Asistente I área de cuentas por cobrar
4	Impresión nota de débito por cheque rechazado	Con base a la nota de cheque rechazado extendida por el banco, procede a efectuar nota de débito al cliente por el valor del cheque rechazado y un recargo de Q 200.00 por gastos administrativos	Asistente I área de cuentas por cobrar
5	Se informa al cliente de nota de débito	Por medio de correo electrónico y llamada telefónica se informa al cliente que se le extendió una nota de débito con valor de cheque rechazado y recargo administrativo	Asistente I área de cuentas por cobrar
6	Se instruye a cobrador local para seguimiento de cobro	Traslada nota de débito y copia del cheque rechazado al cobrador local para dar seguimiento al cobro inmediatamente	Asistente I área de cuentas por cobrar
7	Seguimiento al cobro	Se procede con seguimiento al cobro, al hacerse efectivo el cobro, se envía a mensajero a realizar el depósito	Cobrador local

Proceso para recuperación de cheques rechazados

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
8	Se deposita el nuevo cheque	Mensajero depósito en la cuenta bancaria de la empresa	Cobrador local
9	Entrega boleta del depósito	Entrega la boleta del depósito efectuado, al asistente I del área de cuentas por cobrar	Cobrador local
10	Regulariza nota de débito	Con la boleta de depósito se realiza la regularización de la nota de débito extendida al cliente por cheque rechazado	Asistente I área de cuentas por cobrar

Fujograma del procedimiento para recuperación de cheques rechazados

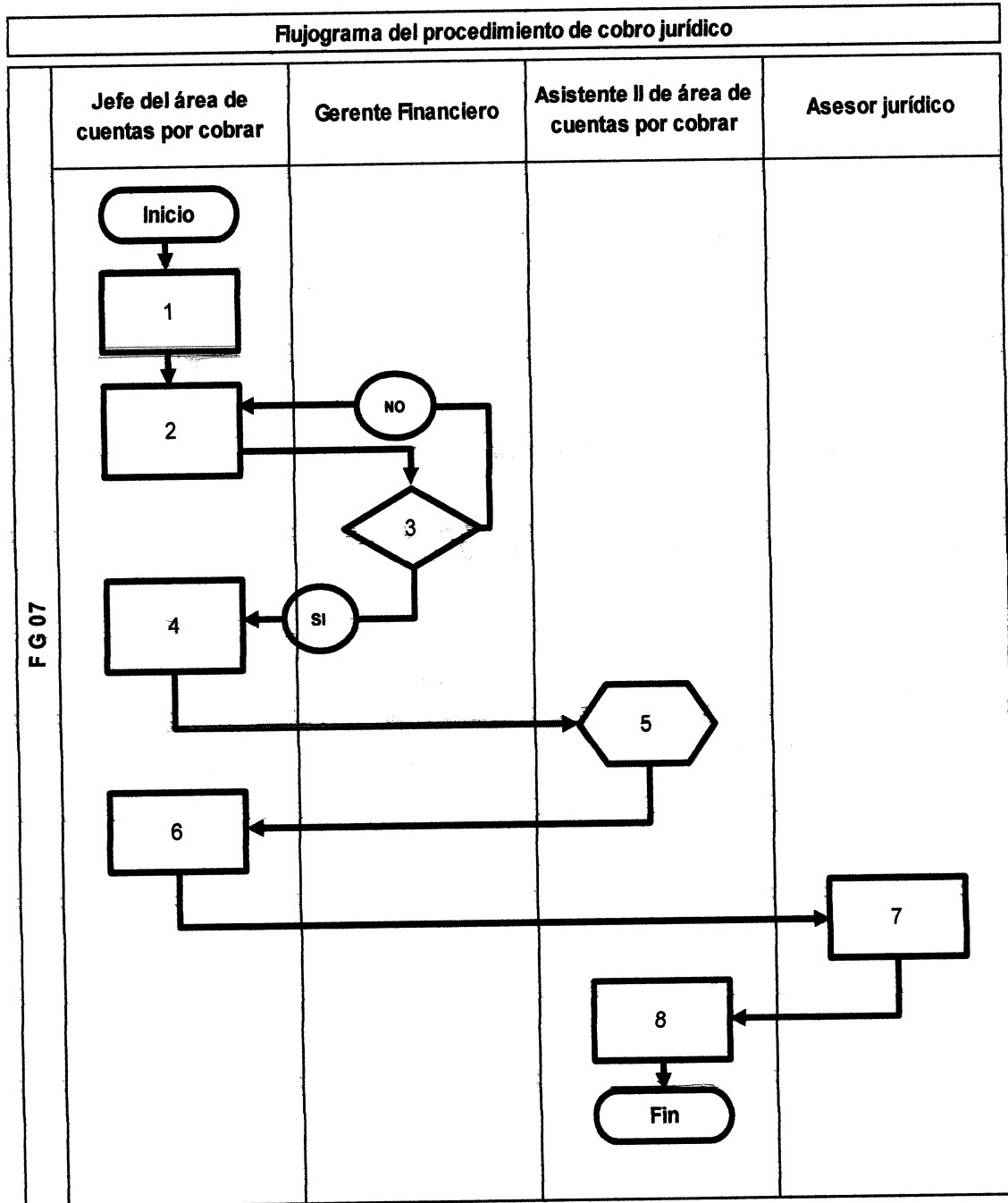


Proceso de cobro jurídico

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
1	Examina cartera de clientes	Revisará semestralmente la antigüedad de la cartera de cuentas por cobrar y determina a clientes morosos	Jefe del área de cuentas por cobrar
2	Se informa de clientes atrasados	Se envía reporte a Gerente financiero de clientes morosos a más de un año para adoptar medidas decisivas	Jefe del área de cuentas por cobrar
3	Autoriza traslado al área jurídica	Cuando el cobro administrativo es negativo se analiza y autoriza traslado al área jurídica de lo contrario se clasifica como cuenta incobrable	Gerente financiero
4	Información de reclasificación contable	Con la autorización del Gerente financiero, se le da aviso al área de contabilidad para dar de baja en la cartera las cuentas por cobrar, para trasladarlo a cuentas por cobro jurídico	Jefe del área de cuentas por cobrar
5	Soporte de cartera para cobro jurídico	Documentar soportes físicos: facturas pendientes de pago, hojas de visitas de cobro, reporte de llamadas telefónicas, pagarés entregados y firmados de recibido	Asistente II área de cuentas por cobrar
6	Traslada cartera para cobro jurídico	Entrega expediente completo al asesor jurídico, con documento indicando el contenido del expediente, para que firme de recibido	Jefe del área de cuentas por cobrar

Proceso de cobro jurídico

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
7	Inicio de cobro jurídico	Inicia el proceso enviando cartas (ya establecido ver página 121), que consiste en enviar tres avisos de cobro, firmados por el área de auditoría interna	Asesor jurídico
8	Archivo de expedientes en cobro jurídico	Se lleva un archivo para los expedientes de cobro jurídico, se termina el proceso cuando se logra el cobro	Asistente II área de cuentas por cobrar



Formato de carta para cobro jurídico (Ver página 119)

Guatemala

Factura: ES383838383

Deuda: 55,000.00

Vencimiento: 12-10-2017

Estimado Sr. (nombre del cliente)

Mediante la presente carta queremos hacerle llegar el aviso de cobro de la venta de nuestros artículos que usted compro con nosotros y que aún estamos a la espera de recibir su pago. Le agradecemos realice el ingreso en nuestra oficina o se ponga lo antes posible en contacto con nuestro departamento de gestión económica.

Un saludo afectuoso.

Atentamente,

(Nombre de abogado y notario)

(Firma)

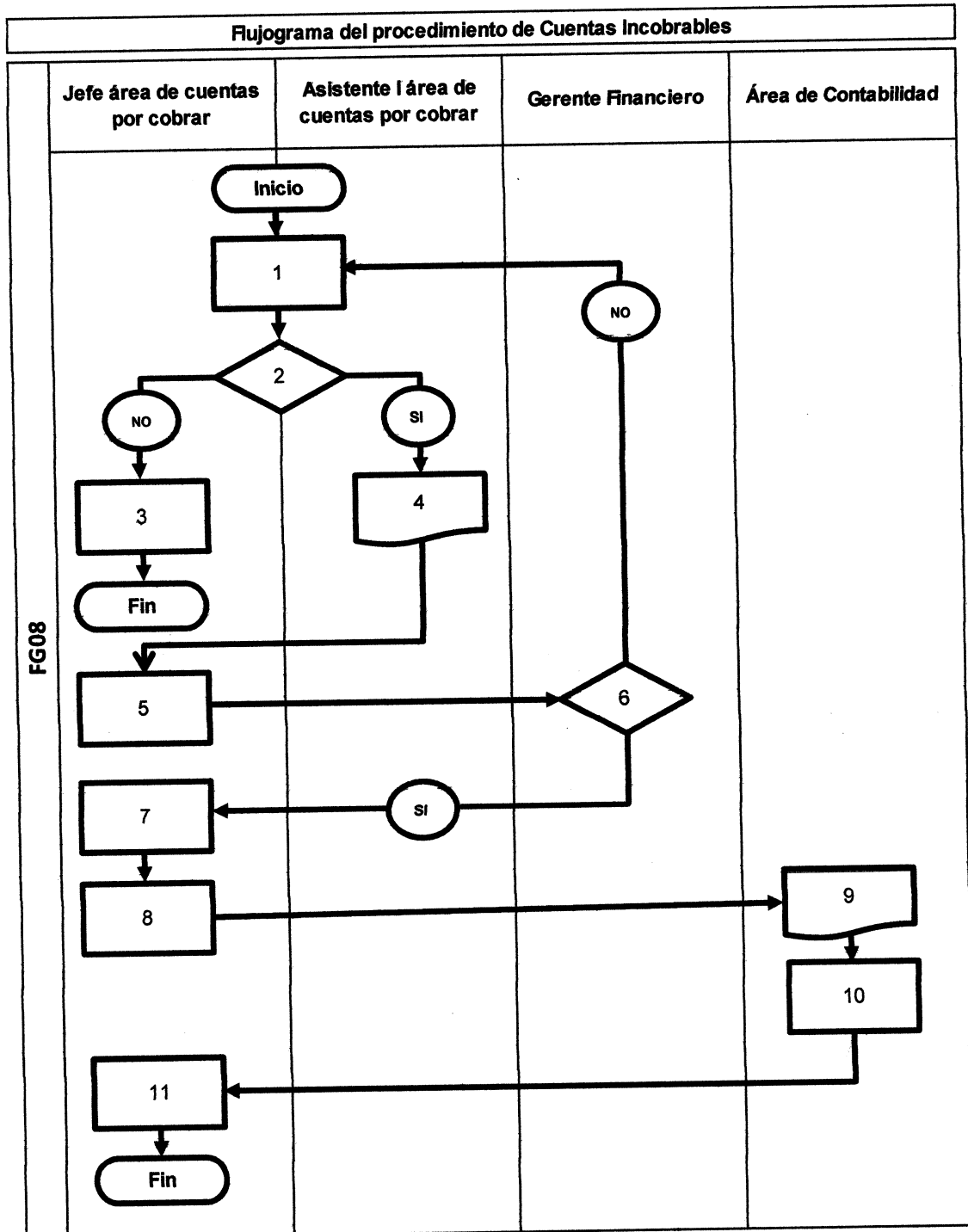
Empresa Santa Rosa S.A.
Auditoría Interna

Proceso de cuentas incobrables

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
1	Examinar cartera y reserva para cuentas incobrables	Revisará semestralmente la antigüedad de la cartera de cuentas por cobrar, con el propósito de identificar los saldos de clientes que no han podido ser recuperados, se debe tomar en cuenta la revisión de la reserva ejemplo cuentas incobrables a reserva cuentas incobrables la cual es del 3% según Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012 artículo 20 numeral 21 ISR, cuando la reserva exceda el 3% de los saldos deudores el exceso debe incluirse como renta bruta el cual debe pagar Impuesto Sobre la Renta, el método que aplica es el indirecto ejemplo reserva para incobrables a cuentas por cobrar por lo que el método directo no procede	Jefe área de cuentas por cobrar y asistente I área de cuenta por cobrar
2	Imposible proceso de cobro	Se examina que se hayan realizado todas diligencias de cobro y no sea posible su recuperación	Jefe área de cuentas por cobrar y asistente I área de cuenta por cobrar
3	Se envía cartera a cobrador	Si falta algún procedimientos de cobro se traslada la cartera al cobrador correspondiente para insistir en el pago	Jefe I área de cuentas por cobrar
4	Redacción de informe	Realiza un informe dirigido al Gerente financiero para autorizar reclasificar la cuenta como incobrable	Asisten I área de cuentas por cobrar
5	Autorización de registro para saldos incobrables	Con base al informe sellado y firmado se solicita autorización por correo electrónico al Gerente financiero, para eliminar de la cartera el saldo incobrable	Jefe área de cuentas por cobrar

Proceso de cuentas incobrables

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
6	Autorización registro cuentas incobrables	Examina la información presentada y si el saldo incobrable cumple con las condiciones ya establecidas, se aprueba eliminar de la cartera, de lo contrario se inicia el proceso de cuentas incobrables para mejor análisis.	Gerente financiero
7	Recibe autorización	Confirma autorización del gerente financiero para continuar con el trámite de registro de las cuentas incobrables.	Jefe área de cuentas por cobrar
8	Traslada información para registro de cuentas incobrables	Entrega información de cartera para registro de cuentas incobrables al área de contabilidad.	Jefe área de cuentas por cobrar
9	Elaboración de nota de crédito	El área de contabilidad recibe la documentación, confirma que este cumple con las condiciones para efectuar la rebaja de la cuenta por cobrar y genera nota de crédito en el sistema (sin IVA) e ingreso contable.	Área de contabilidad
10	Archivo e informa confirmación	Archiva la documentación de soporte y coloca el número de nota de crédito asignada por el sistema. Envía correo electrónico al jefe del área de cuentas por cobrar indicando que el saldo fue dado de baja.	Área de contabilidad
11	Recibe correo de baja	Se confirma la finalización del proceso verificando en el sistema que el saldo este de baja.	Jefe área de cuentas por cobrar



Proceso contable de ventas al crédito facturación

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
1	Solicitud de pedido	Ejecutivo de ventas recibe el pedido del cliente vía telefónica, correo electrónico, de manera presencial en sala de ventas o visitando al cliente	Vendedor de tienda
2	Revisión en el sistema de precios y existencia	Comprobar en el sistema que exista disponibilidad del artículo que están comprando y también se verifica el precio del mismo, para entregar o enviar la cotización al cliente	Vendedor de tienda
3	Envía o entrega cotización al cliente	Se le informa al cliente si hay existencia y el valor de la mercadería solicitada	Vendedor de tienda
4	Recepción de cotización	El cliente recibe cotización vía telefónica, correo electrónico o de manera presencial	Cliente
5	Aprobación de pedido	Confirma su pedido de acuerdo a información del ejecutivo de ventas	Cliente
6	Envía el pedido	Toma confirmación de pedido del cliente y lo traslada al asistente I del área de cuenta por cobrar, se indica que la forma de facturación es al crédito, es cuando se carga un cliente	Vendedor de tienda

Proceso contable de ventas al crédito facturación

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
7	Revisión de pedido en el sistema	Digita el pedido del cliente en el sistema, el sistema valida si hay crédito disponible y por ende permite la facturación o bien genera un aviso indicando que el cliente está bloqueado, si no tiene crédito disponible, o cobros pendientes, es cuando se carga un cliente, se refiere a las cuentas por cobrar de las operaciones normales de la empresa como la comercialización de un artículo, ejemplo: cuentas por cobrar a ventas	Asistente I área de cuentas por cobrar
8	Indica problema del pedido	Si el cliente tiene problemas se comunica con el cobrador que corresponde para que apoye en solucionar el problema	Asistente I área de cuentas por cobrar
9	Examina información del cliente nuevo	Identifica si el cliente está al día en sus pagos, si sobre paso el límite de crédito autorizado o si hay algún otro problema con la cuenta	Cobrador local o departamental
10	Liberación momentánea de código	Si el cliente tiene problemas con el límite de crédito pero no tiene atrasos en el pago o solamente tiene más de 3 días de atraso, se solicitará la liberación temporal de un día al jefe del área de cuentas por cobrar del código del cliente	Asistente I área de cuentas por cobrar

Proceso contable de ventas al crédito facturación

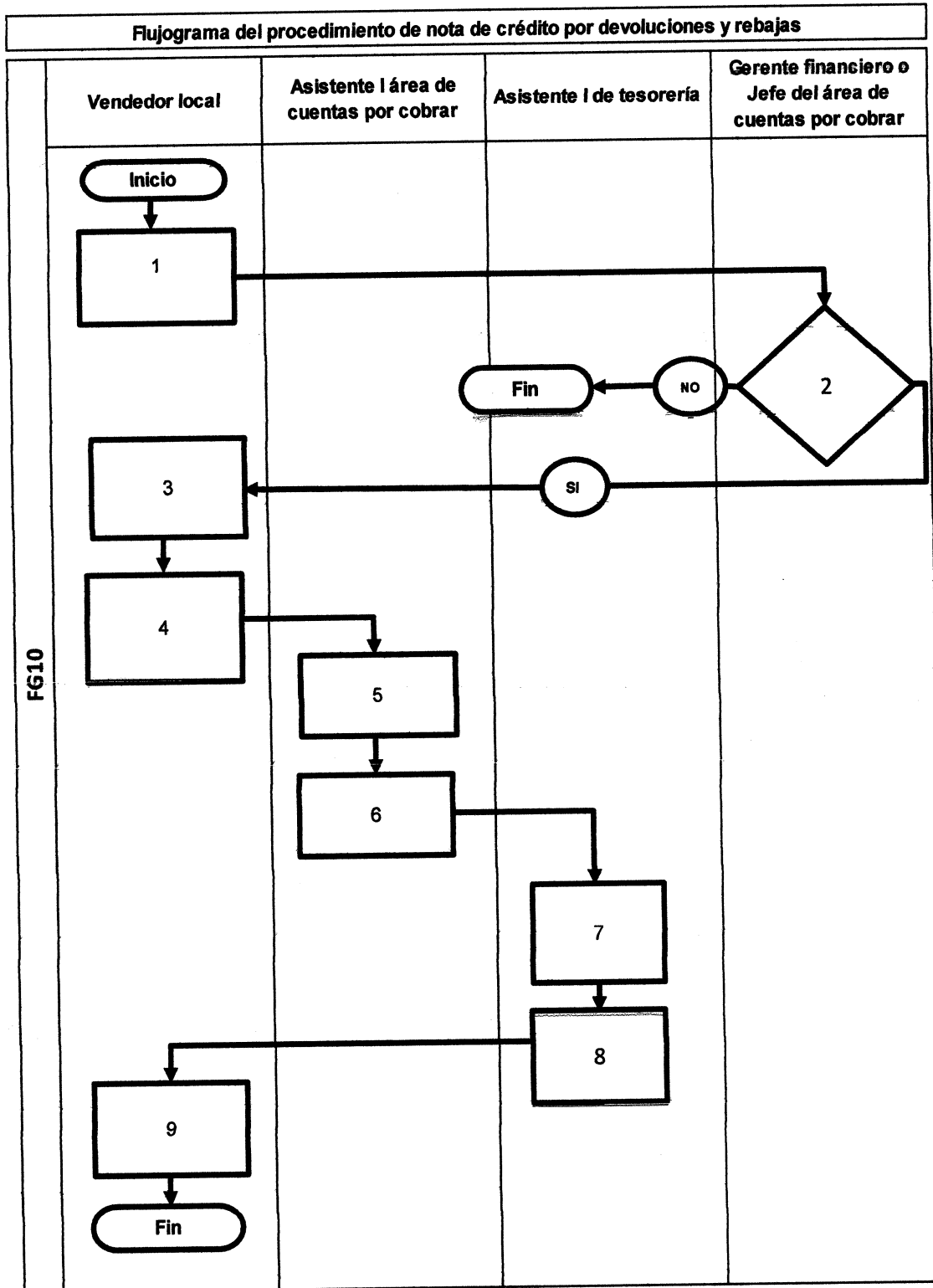
No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
11	Análisis de liberación momentánea de código	Conforme a la información obtenida del negocio y manejo de crédito por parte del cliente podrá autorizar la liberación del pedido, permitiendo extender transitoriamente su límite de crédito. Confirmando a través de correo electrónico al asistente del área de cuentas por cobrar I con copia al ejecutivo de ventas sobre la autorización o rechazo de liberación	Jefe del área de cuenta por cobrar
12	Iniciar facturación	Solucionado el problema se procede a facturar	Vendedor de tienda

Proceso de nota de crédito por devoluciones y rebajas

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
1	Requerimiento de autorización	Solicita autorización al jefe del área de cuentas por cobrar < a 10,000.00 o al Gerente financiero dependiendo > a 10,000.00 quetzales	Vendedor local
2	Revisión de solicitud	Se Recepciona y analiza la solicitud de nota de crédito para autorizarlo o rechazarlo	Jefe del área de cuentas por cobrar o Gerente financiero
3	Solicitud de bodega	Se instruye al área de bodega que firme de recibido la factura por la mercadería entregada	Vendedor local
4	Solicitud nota de crédito	Solicita nota de crédito al asistente I del área de cuentas por cobrar con factura original firmada de recibida, recibo original y copia de depósito	Vendedor local
5	Realiza nota de crédito	Realiza nota de crédito y rebaja cuenta corriente, ejemplo devoluciones y rebajas sobre ventas a cuentas por cobrar	Asistente I área de cuentas por cobrar
6	Gestionar cheque	Solicita cheque al área de tesorería por reintegro con fotocopia de factura firmada, fotocopia de recibo y fotocopia de depósito	Asistente I área de cuentas por cobrar
7	Realizar cheque a favor del cliente	Examina que toda la documentación esté en orden y proceda a emitir el cheque por motivo de devolución de mercadería	Asistente I de tesorería

Proceso de nota de crédito por devoluciones y rebajas

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
8	Envío de cheque	Se Traslada el cheque al área de ventas local o departamental para ser entregado al cliente	Asistente I de tesorería
9	Dar cheque a cliente	Entregar el cheque al cliente debe firmar de recibido	Vendedor local



Proceso de cobro en efectivo o cheque

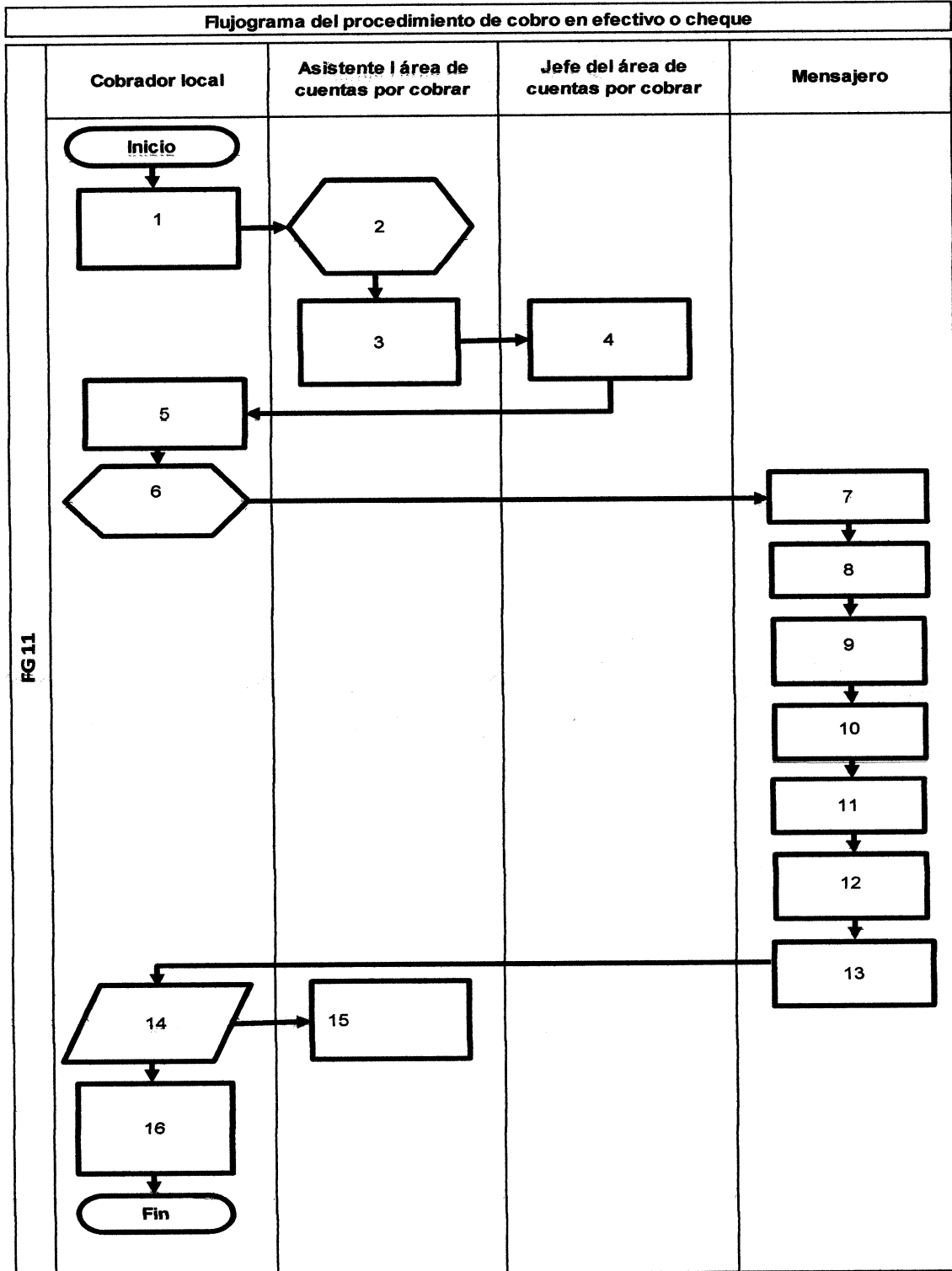
No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
1	Cobro por teléfono	Realiza llamadas anticipadas a clientes para recordarles el saldo pendiente con la empresa	Cobrador local
2	Reporte de cuentas por cobrar	Genera reporte de antigüedad de saldos en el sistema, incluye todos los saldos	Asistente I área de cuentas por cobrar
3	Envío de reporte de cuentas por cobrar	Traslada el reporte al Jefe del área de cuentas por cobrar	Asistente I área de cuentas por cobrar
4	Analiza facturas para cobro a clientes	Recibe reporte de antigüedad de saldos y revisa las facturas que han vencido, posteriormente se buscan las copias de facturas firmadas de recibido (para clientes que no emiten contraseña) y contraseñas de pago respectivas que serán entregadas al cliente para realizar el cobro oportuno	Jefe del área de cuentas por cobrar
5	Confirmación de pago	El cobrador local de acuerdo al conocimiento de los clientes a su cargo y del negocio, definirá con quienes debe confirmar si el pago ya está disponible para incluirlo en la ruta de cobro y con cuales únicamente es necesario respetar la fecha de contraseña	Cobrador local

Proceso de cobro en efectivo o cheque

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
6	Cronograma ruta de cobro	El cobrador local elabora un cronograma en excel de la ruta de cobro de su cartera, basándose en análisis de antigüedad de saldos, contraseñas de pago y confirmaciones realizadas	Cobrador local
7	Traslado de ruta de cobro	Recepción de ruta de cobro la cual contiene el detalle de los clientes que serán visitados	Mensajero
8	Cobro a clientes	De acuerdo al listado entregado por el cobrador proceden a organizar la ruta por zona	Mensajero
9	Entrega de contraseña de pago o factura firmada	Entrega contraseña de pago o copia de factura firmada de recibido del cliente de acuerdo con el pago programado previamente	Mensajero
10	Acepta pago de cliente	Recibe cheque con referencia al pago pendiente o recibe pago en efectivo; el cliente de no contar con el pago indicará las razones	Mensajero
11	Emisión de recibo de caja	Al recibir el pago del cliente emitirá recibo de caja como constancia del pago recibido	Mensajero

Proceso de cobro en efectivo o cheque

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
12	Emisión de boleta bancaria a la cuenta de la empresa	Ese mismo día por la tarde el mensajero deposita los cheques y efectivo recibido por cobros realizados y liquida los documentos recibidos al cobrador local de acuerdo al listado entregado	Mensajero
13	Regularización de documentos	Se liquidan entregando las boletas de depósito con su respectivo recibo de caja; también entregará las contraseñas de pago y/o copias de facturas firmadas de recibido por los pagos que no pudieron ser cobrados con base a la ruta de cobro proporcionada para el día	Mensajero
14	Entrega de documentación liquidada	Se entrega al asistente I del área de cuentas por cobrar la documentación relacionada con el cobro; adicionalmente trasladará comentarios sobre problemas con el cobro, con una copia de la ruta de cobro del mensajero	Cobrador local
15	Recepción de documentos liquidados	De acuerdo a la documentación recibida por el cobrador local se realiza cuadro de los documentos entregados y se cotejan contra sus respectivos registros	Asistente I are de cuentas por cobrar
16	Archivo de contraseñas y facturas pendientes de cobro	Archiva copias de facturas firmadas de recibido y contraseñas de pago no cobradas para realizar el seguimiento posterior de las mismas	Cobrador local



Anexo 1

Registros de procedimientos contables

EMPRESA SANTA ROSA S.A		P.T.		BIG	
EJEMPLO ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA		Hecho por:	B.R.H.	Fecha:	31/01/2019
Al 31 de Diciembre de 2018		Revisado por:	Y.E.M	Fecha:	31/01/2019
(Cifras Expresadas en Quetzales)					
Descripción	Saldo según Contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según Auditoría	Referencias
		Debe	Haber		
ACTIVO					
Circulante					
Caja y Bancos	1,850,458.00	861,010.00	18,000.00	2,693,468.00	A
Cuentas por Cobrar (Neto)	3,150,458.00	254,132.00	419,296.00	2,985,294.00	B
Inventarios	10,457,852.00	159,955.00	550,964.39	10,066,842.61	C
Propiedad Planta y Equipo					
Neto	11,458,758.00	1,316,117.00	761,667.00	12,013,208.00	D
Diferido					
Gastos Pagados por Anticipado	90,125.00		82,614.58	7,510.42	E
Suma del Activo	27,007,651.00	2,591,214.00	1,832,541.97	27,766,323.03	
	^	^	^	^	
PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS					
Corto Plazo					
Cuentas por Pagar	1,458,748.00	69,760.00	5,325.00	1,394,313.00	AA
Cuentas por Pagar Afiliadas	7,985,875.00	-	400,000.00	8,385,875.00	AA
Impuestos por Pagar	350,000.00	-	336,742.96	686,742.96	AA
Prestaciones Laborales por Pagar	-	-	337,500.00	337,500.00	AA
Préstamos Bancarios a Corto Plazo	-	-	2,625,000.00	2,625,000.00	AA
ISR Diferido			100,700.00	100,700.00	X-11
Largo Plazo					
Préstamo Bancario	10,500,000.00	2,625,000.00	-	7,875,000.00	BB
Diferido					
Cobros Anticipados	50,000.00		50,000.00	100,000.00	CC
Patrimonio					
Patrimonio	6,663,028.00	1,984,144.93	1,582,309.00	6,261,192.07	DD
Suma de Pasivo y Patrimonio	27,007,651.00	4,678,904.93	5,437,576.96	27,766,323.03	
	^	^	^	^	

EMPRESA SANTA ROSA S.A.
EJEMPLO AJUSTES Y / O RECLASIFICACIONES
GENERALES

Al 31 de Diciembre de 2018
(Cifras Expresadas en Quetzales)

P.T.	AR		
Hecho por:	B.R.H	Fecha:	31/01/2019
Revisado por:	Y.E.M	Fecha:	31/01/2019

	Descripción	Ajustes y Reclasificaciones		Referencias
		Debe	Haber	
R/C 2	31-Dic-2018			
	Cientes			
	Distribuidora la Guanaca	5,000.00		
	Caja y Bancos			A-9
	Efectivo en tránsito		5,000.00	
	Reclasificación del efectivo en tránsito cargándolo nuevamente a nuestro cliente la Guanaca.	5,000.00	5,000.00	
R/C 3	31-Dic-2018			
	Caja y Bancos			
	Banco la Felicidad Sucursal Guatemala	50,000.00		
	Pasivo Diferido			A-8 1/2
	Cobros Anticipados		50,000.00	
	Registro depósito bancario recibido de un cliente	50,000.00	50,000.00	
R/C 4	31-Dic-2018			
	Cuentas por Cobrar			
	Banco la Felicidad Sucursal Guatemala	10,000.00		
	Caja y Bancos			A-8 1/2
	Banco la Felicidad Sucursal Guatemala		10,000.00	
	Registro por cheque No. 655 pagado demás por el banco	10,000.00	10,000.00	
R/C 5	31-Dic-2018			
	Cuentas por Cobrar			
	Banco la Felicidad Sucursal Guatemala	2,000.00		
	Caja y Bancos			A-8 1/2
	Banco la Felicidad Sucursal Guatemala		2,000.00	
	Reclasificación por debito pendiente en el banco por pago de 50% por emisión de cheques Vouchers	2,000.00	2,000.00	
A/J 4	31-Dic-2018			
	Devoluciones sobre ventas	125,000.00		
	Cuentas por Cobrar			
	Cientes (Distribuidora La Chapina)		125,000.00	
	Devolucion de mercadería no registrada por fecha caducada	125,000.00	125,000.00	B-5
A/J 6	31-Dic-2018			
	Otros Gastos			
	Mercadería Obsoleta	125,000.00		
	Provisión P/Obsolescencia			
	Reg. De la provisión de la mercadería obsoleta	125,000.00	125,000.00	

AJJ 7	31-Dic-2018				
	Devoluciones sobre Ventas	50,000.00			
	Cuentas por Cobrar				
	Cientes (Distribuidora La Tica)		50,000.00		
	Mercadería vencida y en mal estado	50,000.00	50,000.00	B-5	
R/C 7	31-Dic-2018				
	Cuentas por Cobrar				
	Cientes (La Nica)	100,000.00			
	Cuentas por Cobrar				
	Cientes (La Catracha)		100,000.00		
Registro de reclasificación del traspaso de mercadería entre distribuidoras.	100,000.00	100,000.00	B-5 1/3		
AJJ 8	31-Dic-2018				
	Cuentas Incobrables	144,296.00			
	Estimaciones Cuentas Incobrables		144,296.00		
	Registro del saldo que se considerara incobrable a la Tica	144,296.00	144,296.00	B-7 1	
AJJ 9	31-Dic-2018				
	Estimación Cuentas Incobrables	103,432.00			
	Cuentas Incobrables		103,432.00		
	Corrección sobre estimación cuentas incobrables	103,432.00	103,432.00	B-7 1	
AJJ 13	31-Dic-2018				
	OTROS GASTOS				
	Mercadería Obsoleta	25,000.00			
	PROVISIÓN PARA OBSOLESCENCIA		25,000.00		
	Reg. Provisión por mercadería obsoleta	25,000.00	25,000.00		
AJJ 29	31-Dic-2018				
	CUENTAS POR COBRAR				
	Empleados (Sr. Tenton)	33,000.00		B-7	
	OTROS GASTOS				
	Otros Gastos		33,000.00	X-9 3/3	
	33,000.00	33,000.00			

EMPRESA SANTA ROSA S.A.
Cuentas por Cobrar
EJEMPLO CEDULA SUMARIA
Al 31 de Diciembre de 2018
(Cifras Expresadas en Quetzales)

P.T.	B		
Hecho por:	B.R.H	Fecha:	31/01/2019
Revisado por:	Y.E.M	Fecha:	31/01/2019

Descripción	Saldo según Contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según Auditoria	Referencias
		Debe	Haber		
Cientes	2,699,599.00	105,000.00	275,000.00	2,529,599.00	B-5 1/3,A-5
Afiliadas	490,000.00	-	-	490,000.00	B-6
Empleados	135,859.00	33,700.00	-	169,559.00	B-7 A-5
Cuentas por Cobrar Bco. La Felicidad	-	12,000.00	-	12,000.00	A-8 1/2
Provisión para Cuentas Incobrables	(175,000.00)	103,432.00	144,296.00	(215,864.00)	B-8
Total	3,150,458.00	254,132.00	419,296.00	2,985,294.00	
	Λ	RC-3 AJ-9	Λ	Λ	

EMPRESA SANTA ROSA S.A.
 CUENTAS POR COBRAR
 EJEMPLO AJUSTES Y/O RECLASIFICACIONES
 Al 31 de Diciembre de 2018
 (Cifras Expresadas en Quetzales)

P.T.	B-3		
Hecho por:	B.R.H	Fecha:	31/01/2019
Revisado por:	Y.E.M	Fecha:	31/01/2019

	Descripción	Ajustes y Reclasificaciones		Referencias
		Debe	Haber	
	31/12/2000			
AJ-1	Devoluciones sobre ventas	125,000.00		
	Cuentas por Cobrar			
	Cientes (Distribuidora La Chapina)		125,000.00	
	Devolucion de mercadería no registrada por fecha caducada	125,000.00	125,000.00	B-5
AJ-2	Inventarios			
	Inventario Obsoleto	125,000.00		
	Costo de Ventas		125,000.00	
	Reg. Ingreso a inventario de la mercadería devuelta.	125,000.00	125,000.00	
AJ-3	Otros Gastos			
	Mercadería Obsoleta	125,000.00		
	Provisión P/Obsolescencia		125,000.00	
	Reg. De la provisión de la mercadería obsoleta	125,000.00	125,000.00	
AJ-4	31/12/2000			
	Devoluciones sobre Ventas	50,000.00		
	Cuentas por Cobrar			
	Cientes (Distribuidora La Tica)		50,000.00	
	Mercadería vencida y en mal estado	-	50,000.00	B-5
RC-1	31/12/2000			
	Cuentas por Cobrar			
	Cientes (La Nica)	100,000.00		
	Cuentas por Cobrar			
	Cientes (La Catracha)		100,000.00	
	Registro de reclasificación del traspaso de mercadería entre distribuidoras.	100,000.00	100,000.00	B-5 1/3
AJ-5	31/12/2000			
	Cuentas Incobrables	144,296.00		
	Estimaciones Cuentas Incobrables		144,296.00	
	Registro del saldo que se considerara incobrable a la Tica	144,296.00	144,296.00	B-7 1
AJ-6	31/12/2000			
	Estimación Cuentas Incobrables	103,432.00		
	Cuentas Incobrables		103,432.00	
	Corrección sobre estimación cuentas incobrables	103,432.00	103,432.00	B-7 1

EMPRESA SANTA ROSA S.A.
Cuentas por Cobrar
EJEMPLO CLIENTES
Al 31 de Diciembre de 2018
(Cifras Expresadas en Quetzales)

P.T.	B-5 1/3		
Hecho por:	B.R.H.	Fecha:	31/01/2019
Revisado por:	Y.E.M	Fecha:	31/01/2019

Descripción	Saldo según Contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según Auditoria	Referencias
		Debe	Haber		
La Chapina	624,000.00		125,000.00	499,000.00	AJ 1
La Guanaca	480,000.00	5,000.00		485,000.00	A-9
La Cáracha	384,000.00	C/I 3	100,000.00	284,000.00	RC-1
La Nica	573,007.00	100,000.00		673,007.00	RC-1
La Tica	638,592.00	C/I 2	50,000.00	588,592.00	AJ-2
Total	2,699,599.00	105,000.00	275,000.00	2,529,599.00	B-5 2/3
	^	^	^	^	

EMPRESA SANTA ROSA
CUENTAS POR COBRAR
EJEMPLO ANTIGÜEDAD DE SALDOS
Al 31 de Diciembre de 2018
(Cifras Expresadas en Quetzales)

P.T.	B-5 2/3		
Hecho por:	B.R.H	Fecha:	31/01/2019
Revisado por:	Y.E.M	Fecha:	31/01/2019

Descripción					Referencias
	1-30 Dias	30-60 Dias	60 y Mas	Total	
La Chapina	134,400.00	187,200.00	302,400.00	624,000.00	B-5 1/3
La Guanaca	144,000.00	120,000.00	216,000.00	480,000.00	B-5 1/3
La Catracha	96,000.00	115,200.00	172,800.00	384,000.00	B-5 1/3
La Nica	192,000.00	192,000.00	189,007.00	573,007.00	B-5 1/3
La Tica	111,648.00	199,584.00	327,360.00	638,592.00	B-5 1/3
Totales	678,048.00	813,984.00	1,207,567.00	2,699,599.00	C/I 1
	^	^	^	^	

EMPRESA SANTA ROSA S.A. CUENTAS POR COBRAR EJEMPLO CIRCULARIZACION Al 31 de Diciembre de 2018 (Cifras Expresadas en Quetzales)	P.T.	B-5 3/3		
	Hecho por:	B.R.H	Fecha:	31/01/2019
	Revisado por:	Y.E.M	Fecha:	31/01/2019

Descripción	CONCEPTO			no contesto	Referencia
	Totales	Conforme	Inconforme		
La Chapina	624,000.00		624,000.00		
La Guanaca	480,000.00	480,000.00			
La Catracha	384,000.00		384,000.00		
La Nica	573,007.00	573,007.00			
La Tica	638,592.00	638,592.00			
Total	2,699,599.00	1,691,599.00	1,008,000.00		B-5 2/3
	^	^	^		
	100.00%	62.66%	37.34%		
Estadística de Confirmación					
	Valor	%	Números	%	
Saldo confirmado	2,699,599.00	100.00	5.00	100.00	
Saldos no confirmados	-	-	-	-	
	2,699,599.00	100.00	5.00	100.00	
	^	^	^	^	
Respuestas					
	Valor	%	Números	%	
Conforme	1,691,599.00	62.66	2.00	40.00	
Inconformes	1,008,000.00	37.34	3.00	60.00	
No contesto	-	-	-	-	
	2,699,599.00	100.00	5.00	100.00	
	^	^	^	^	
Conclusiones:					
Prueba no aceptable porque el 60% de los clientes no están conformes					

EMPRESA SANTA ROSA S.A.
 CUENTAS POR COBRAR
 EJEMPLO AFILIADAS
 Al 31 de Diciembre de 2018
 (Cifras Expresadas en Quetzales)

P.T.	B-6		
Hecho por:	B.R.H.	Fecha:	31/01/2019
Revisado por:	Y.E.M	Fecha:	31/01/2019

Descripción	Saldo según Contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según Auditoría	Referencias
		Debe	Haber		
Casa Matriz					
US\$ 66,216.22 T.C. 7.40	490,000.00			490,000.00	B
	^			^	
Procedimientos					
1.- Pedir estados de cuenta afiliadas					
2.- Conversión en quetzales	\$ 66,216.22	7.40	490,000.00		
Nota: La cuenta en dólares esta valuada al tipo de cambio de cierre.					

EMPRESA SANTA ROSA S.A.

CUENTAS POR COBRAR

EJEMPLO EMPLEADOS

Al 31 de Diciembre de 2018

(Cifras Expresadas en Quetzales)

P.T.	B-7		
Hecho por:	B.R.H.	Fecha:	31/01/2019
Revisado por:	Y.E.M.	Fecha:	31/01/2019

Descripción	Saldo según Contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según Auditoria	Referencias
		Debe	Haber		
William Tenton	35,000.00	33,000.00		68,000.00	C/14
Srita. Monica Lewinsky	25,000.00	700.00		25,700.00	C/14 B
Hillary de Tenton	75,000.00			75,000.00	C/15
No Integrados	859.00			859.00	
Total	135,859.00	33,700.00	-	169,559.00	B
	∧	A-5		∧	

EMPRESA SANTA ROSA S.A.
CUENTAS POR COBRAR
EJEMPLO PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES
Al 31 de Diciembre de 2018
(Cifras Expresadas en Quetzales)

P.T.	B-8		
Hecho por:	B.R.H	Fecha:	31/01/2019
Revisado por:	Y.E.M	Fecha:	31/01/2019

Descripción	Saldo según Contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según Auditoría	Referencias
		Debe	Haber		
Provisión Ctas. Incobrables	175,000.00	103,432.00	144,296.00	215,864.00	
Total	175,000.00	103,432.00	144,296.00	215,864.00	B
		AJ-4	AJ-3		
La Chapina	499,000.00	0.03	14,970.00		
La Guanaca	485,000.00	0.03	14,550.00		
La Catracha	284,000.00	0.03	8,520.00		
La Nica	673,007.00	0.03	20,190.21		
La Tica	444,296.00	0.03	13,328.88	71,559.09	
Saldo incobrable de la Tica				144,296.00	
Estimación según auditoría				215,855.09	
Integración saldo para cálculo de la Tica					
Saldo según contabilidad	638,592.00				
Producto vencido	(50,000.00)				
Saldo incobrable	(144,296.00)				
	444,296.00				

EMPRESA SANTA ROSA S.A.
EJEMPLO ESTADO DE RESULTADOS
 Al 31 de Diciembre de 2018
 (Cifras Expresadas en Quetzales)

P.T.	E/R		
Hecho por:	B.R.H	Fecha:	31/01/2019
Revisado por:	Y.E.M	Fecha:	31/01/2019

Descripción	Saldo según Contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según Auditoria	Referencias
		Debe	Haber		
Ventas	33,000,000.00			33,000,000.00	
(-) Devoluciones y Rebajas sobre Ventas	-	175,000.00		(175,000.00)	B-5 1/3
Ventas Brutas	33,000,000.00	175,000.00	-	32,825,000.00	
(-) Costo de Ventas	(19,798,000.00)	413,889.39	962,901.00	(19,248,988.39)	C-5 C-6
Ventas Netas	13,202,000.00			13,576,011.61	
(-) Gastos de Operación					
Distribución y Ventas	(7,590,000.00)	325,266.00	497,294.00	(7,417,972.00)	X-7 1/2
Administración	(3,300,000.00)	221,021.58	154,114.00	(3,366,907.58)	X-8 1/2
Otros Gastos y Productos	(858,000.00)	848,967.96	93,000.00	(1,613,967.96)	X-9 1/3
Resultado del Ejercicio antes de ISR	1,454,000.00			1,177,164.07	
	^			^	

CONCLUSIONES

1. Se comprueba la hipótesis del plan de investigación, es esencial contar con un manual de procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar, lo anterior porque las cuentas por cobrar representan un rubro importante dentro los Estados Financieros de la empresa objeto de estudio, razón por la cual su administración necesita de personal responsable y competente, ya que la inexactitud y deficiencias son inherentes en cualquier reporte de crédito, con efecto negativo en los Estados Financieros.
2. Las cuentas por cobrar significan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas o servicios al crédito. Por lo anterior, la empresa debe de registrar de una manera ordenada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituye parte de su activo, y sobre todo debe de controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en efectivo, de ahí la importancia de realizar los procedimientos contables.
3. El objetivo de los accionistas de empresa Santa Rosa S.A. al solicitar un manual de procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar, es cerciorarse de la recuperación oportuna de los saldos, así como la gestión adecuada del área.
4. Existen varias empresas que se dedican a la venta de electrodomésticos con actividad en la compra y venta de mercaderías, los artículos de estas empresas son comercializados en el mercado guatemalteco por medio de ventas al contado y al crédito. Las ventas

al crédito implican un riguroso control, ya que la mayoría de las empresas pueden tener un riesgo importante que puede afectar considerablemente los objetivos.

RECOMENDACIONES

1. La administración de la empresa Santa Rosa S.A. debe velar por que la entidad actué con bases a normas y procedimientos contables que fueron claramente definidos en el manual de procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar que el Contador Público y Auditor emitió para poder aprovechar las políticas de : estandarización de procedimientos contables, eficiencia y eficacia en los recursos implementados así como certeza y razonabilidad de la información proporcionada, para que la empresa pueda tomar decisiones correctas.
2. Es importante que se cuente con procedimientos contables recurrentes en el rubro de cuentas por cobrar en una empresa de electrodomésticos la cual busque agregar valor y perfeccionar las operaciones de la misma, ayudando a desempeñar sus objetivos y aportar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los controles.
3. La administración de la empresa seleccionada como unidad de análisis, debe elaborar manuales de funciones, en los cuales se establezcan claramente las funciones de cada colaborador del área de cuentas por cobrar, para el buen funcionamiento del mismo y evitar retrasos en el registro de las operaciones diarias.
4. La aplicación del manual de procedimientos contables del área de cuentas por cobrar de la empresa Santa Rosa S.A. proporcionara facilitar la capacitación y adaptación de nuevos empleados, como

también que cada empleado conozca sus atribuciones, funciones y responsabilidades en el área de trabajo en la cual fue asignado, ya que el manual de normas y' procedimiento contable es una guía para el usuario este debe estar supervisado y actualizado constantemente para que pueda ofrecer una correcta asesoría al operador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agudelo Arango, Orlando. *Investigación, asesoría y consultoría*. Escuela Superior de Administración Pública. Colombia, 2014. 268 págs.
2. Álvarez Torres, Martín G. *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. Tercera Edición, Panorama Editorial. México, D.F. 2015. 281 págs.
3. Asamblea Nacional Constituyente. *Constitución Política de la República de Guatemala y sus interpretaciones por la Corte de Constitucionalidad*.
4. Chávez Soto, Beatriz *Administración del Capital de Trabajo "Administración de Cuentas por Cobrar"*, Primera Edición. Impreso en México 244 págs.
5. Congreso de la República de Guatemala. *Código de Comercio de Guatemala, decreto Número 2-70 y sus reformas*, Guatemala, 1970.
6. Congreso de la República de Guatemala. *Código Tributario, decreto Número 6-91 y sus reformas*. Guatemala 1991.
7. Congreso de la República de Guatemala. *Ley de Actualización Tributaria, Libro I, Impuesto Sobre la Renta, Decreto Número 10-2012*. Guatemala 2012.
8. Congreso de la República de Guatemala. *Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público. Decreto Número 42-92*.
9. Congreso de la República de Guatemala. *Ley de Bonificación Incentivo. Decreto Número 37-2001*.

10. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado -IVA-, y su Reglamento Decreto Número 27-92 y Número 20-2006. Guatemala 1992, 2006.
11. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Solidaridad -ISO-, Decreto Número 73-2008. Guatemala. 2008.
12. Franklin Finkowsky, Enrique Benjamín. Auditoría Administrativa, Evaluación y Diagnóstico Empresarial. Tercera Edición. Pearson Educación. México, 2013. 464 págs.
13. Guajardo Cantu, Gerardo. Contabilidad Financiera quinta edición, McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. 2014. 548 págs.
14. Robles Román, Carlos Luis. Fundamentos de Administración Financiera Primera edición: 2012 por Red Tercer Milenio S.C. 132 págs.
15. Romero, Ricardo. Marketing Primera edición: 2012 Editora Palmir E.I.R.L. México 58 págs.