



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Implementación de Auditoría de Gestión al rubro de cuentas
por cobrar de las Ferreterías de Izabal**
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Evander Tennessee Esquivel Hernández

Puerto Barrios, Izabal, junio de 2020

**Implementación de Auditoría de Gestión al rubro de cuentas
por cobrar de las Ferreterías de Izabal**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Evander Tennessee Esquivel Hernández

Lic. Alex Armando Renoj Cruz (**Asesor**)
Dra. María Eugenia Sandoval de Paz (**Revisora**)

Puerto Barrios, Izabal, junio de 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Elmer Jeovanni Ruano Zeceña

Coordinador

Puerto Barrios, Izabal, 7 de septiembre de año 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Implementación de Auditoría de Gestión al rubro de cuentas por cobrar de las Ferreterías de Izabal”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Evander Tennessee Esquivel Hernández', with a stylized flourish at the end.

Evander Tennessee Esquivel Hernández
Licenciatura y Contaduría Pública y Auditoría

ID 000091188

**REF.: C.C.E.E.L.CPA. -PS.006-2020
SEDE PUERTO BARRIOS IZABAL**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 05 DE MAYO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Alex Armando Renoj Cruz
Revisora: Dra. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Implementación de Auditoría de Gestión al rubro de cuentas por cobrar de las
Ferreterías de Izabal.**

Presentado por: Evander Tennessee Esquivel Hernández

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 07 de Septiembre 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

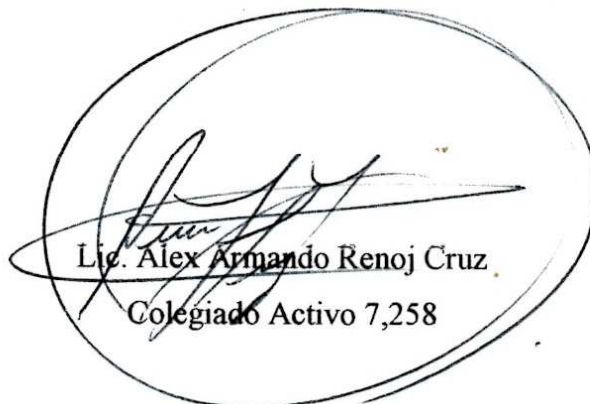
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico **titulado “Implementación de Auditoría de Gestión al rubro de cuentas por cobrar de las Ferreterías de Izabal”**, realizado por **Evander Tennessee Esquivel Hernández**, Numero ID 000091188 estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Lic. Alex Armando Renoj Cruz
Colegiado Activo 7,258

Guatemala, 19 de septiembre de 2019

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados señores:

En relación al Artículo Científico titulado: **“Implementación de Auditoría de Gestión al rubro de cuentas por cobrar de las Ferreterías de Izabal”**, realizado por Evander Tennessee Esquivel Hernández, Número de ID 000091188, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Dra. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz
Colegiado 13,233

Dedicatoria

A Dios

Por darme la oportunidad, fortaleza y sabiduría para alcanzar esta meta e iluminar mi camino en la vida.

A mi esposa

Por su apoyo incondicional y ánimos que me brinda día a día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mi familia

Por apoyarme en todo momento y brindarme sus consejos a lo largo de mi vida.

A mi universidad

Universidad Panamericana, por compartir los conocimientos necesarios para realizarme en el campo profesional y por formar profesionales de éxito.

A mi asesor

Lic. Alex Renoj, por compartir sus conocimientos y experiencia profesional durante mi Artículo Científico.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivo específico	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
2. Resultados	5
2.1 Presentación de resultados	5
3. Discusión y Conclusiones	18
3.1 Extrapolación	18
3.2 Hallazgos y análisis general	20
3.3 Conclusiones	21
Referencias	22
Anexos	23

Abstract

La investigación fue titulada Implementación de Auditoría de Gestión al rubro de Cuentas por Cobrar de las Ferreterías de Izabal, se planteó como objetivo general determinar si las ferreterías del departamento de Izabal hacen uso de la auditoría de gestión y su debida importancia de la implementación y controles por medio de auditoría de gestión a este particular rubro.

Las Cuentas por Cobrar al igual que otro activo, le generan un recurso económico que beneficia a la empresa en un futuro. Los recursos económicos que genera las Cuentas por Cobrar son derechos que la empresa tiene sobre sus clientes por las mercaderías o servicios vendidos al crédito.

La forma eficiente de evaluar el control administrativo en el rubro de Cuentas por Cobrar es la Auditoría de Gestión, la cual ayuda a conocer el nivel de cumplimiento en el entorno de la empresa.

Introducción

En la actualidad el comercio de Izabal, se ha caracterizado por todo tipo de estrategias que utilizan las empresas para incrementar sus ventas. Sin embargo, algunas estrategias exponen a las empresas en riesgos que puedan afectar el patrimonio; entre los principales riesgos que enfrentan las empresas se encuentra el crédito, el cual conlleva a las cuentas por cobrar.

Existen diversas ferreterías, que optan incrementar las ventas, por medio de implementar políticas de ventas al crédito. Las ferreterías organizadas y con solidez financiera, cuentan con un departamento de créditos y cobranza, una debida administración de la cartera de clientes, otorga una recuperación de los créditos otorgados.

Considerando los riesgos antes mencionados en el patrimonio de una empresa, se considera la Auditoría de Gestión al rubro de Cuentas por Cobrar de importancia relativa y por medio de ella se obtiene la razonabilidad en las cifras reflejadas de los Estados Financieros.

La investigación ha demostrado identificar las carencias que poseen las ferreterías del municipio del departamento de Izabal referente a la implementación de auditoría de gestión al rubro de Cuentas por Cobrar.

La investigación del Artículo Científico está compuesta de tres capítulos, el primer capítulo narra la metodología del artículo, planteamiento del problema, fijando los objetivos generales como los objetivos específicos, el alcance, muestra, e instrumentos de la investigación.

En el segundo capítulo se presentan los resultados, las cuales se obtuvieron bajo los instrumentos de investigación implementados en el primer capítulo. Los resultados fueron tabulados y presentados en gráficas.

El tercer capítulo presenta la discusión de resultados y los hallazgos encontrados en la investigación. Considerando lo anterior se hacen las respectivas recomendaciones y conclusiones.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Las Cuentas por Cobrar tienen una gran relevancia en las empresas ferreteras, ya sean grandes, medianas y pequeñas, la cual se obtiene de origen principal en las ventas de sus productos que ofrece al mercado. En la actualidad se observa una disposición por parte de las empresas en financiar las ventas por medio del sistema de otorgamiento de crédito. Como objetivo y estrategia para atraer una parte de clientes que proyectan su crecimiento a través de financiamientos; por aquellos compradores que no disponen el recurso monetario total para cancelar, por lo que se inclinan a pagar en fechas posteriores a lo que llamamos por lo general “al crédito”.

El sistema de otorgamiento de créditos en las ferreterías conlleva un efecto positivo, como es el aumento de las ventas. De esta forma se llega al concepto de Cuentas por Cobrar, un rubro que en los últimos años ha cobrado una importancia relevante para que las empresas ferreteras deseen aumentar el volumen de ventas y mejorar la competencia en el mercado.

Alto porcentaje de empresas no dan importancia necesaria y adecuada al control del rubro Cuentas por Cobrar, y esto conlleva a problemas financieros, el no llevar un control adecuado de los créditos en una empresa ocasiona falta de liquidez, pérdidas económicas y endeudamiento interno, bajo rendimiento en la productividad y rentabilidad, entre otras. Para las ferreterías, este rubro conlleva inconvenientes al no contar con el efectivo de forma inmediata, y de acuerdo a la importancia, se debe de sistematizar controles y plazos para el debido funcionamiento del mencionado rubro.

Derivado de lo anterior, en la actualidad las ferreterías del departamento de Izabal, no llevan una auditoría de gestión al rubro de Cuentas por Cobrar que permita mejorar su condición financiera. Por lo que el estudio permitirá determinar si llevan un adecuado control al rubro de Cuentas por Cobrar.

1.2 Pregunta de investigación

¿Por qué es importante la implementación y controles por medio de auditoría de gestión al rubro de Cuentas por Cobrar en las ferreterías del departamento de Izabal?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si las ferreterías del departamento de Izabal hacen uso de la auditoría de gestión al rubro de Cuentas por Cobrar.

1.3.2 Objetivo específico

- Verificar si existen políticas de otorgamiento de créditos.
- Identificar si se encuentran límites de créditos y si estos son revisados de forma periódica.
- Evaluar políticas de recuperación crédito y recaudación de las Cuentas por Cobrar.
- Verificar la contabilización y la estimación de las cuentas incobrables.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

El tipo de investigación a utilizar es descriptiva. Se utilizaron técnicas de cuestionario, ya que, con esta técnica, se permitió la obtención de resultados de forma rápida y concisa. Con base a la utilización de este instrumento, se obtuvieron resultados relevantes que ayudaron a la identificación de los objetivos mencionados con anterioridad.

1.5 Sujeto de investigación

Para la investigación planteada, se desarrollaron cuestionarios dirigidos a los administradores, gerentes, propietarios o encargados de las ferreterías y a la vez al personal subordinado correspondiente, el cual se encarga de aplicar los debidos procedimientos establecidos.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo del 23 de febrero al 07 de septiembre del año 2019.

1.6.2 Geográfico

Para la realización de la investigación, serán tomadas en cuenta las ferreterías ubicadas en el departamento de Izabal.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo muestra finita o infinita

La presente investigación se estará realizando con una muestra finita, debido a que el universo es relativamente pequeño. La fórmula utilizada es la fórmula finita, la cual es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + z^2 p q}$$

N= universo estimado

n= muestra buscada

z= nivel de confianza

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= error de muestra o estimación

Considerando los datos con el universo estimado (N) de 30. El nivel de confianza (Z), es de 1.88 (94%). La probabilidad de éxito (p) es de 0.60 y la probabilidad de fracaso es de 0.40. El error maestral (e) de 0.06. La fórmula quedaría de la siguiente forma:

$$n = \frac{1.88^2 * 0.60 * 0.40 * 30}{0.06^2 (30-1) + 1.88^2 * 0.60 * 0.40}$$

$$n = 27$$

Se estará trabajando con una muestra de 27 ferreterías en el departamento de Izabal.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Con la finalidad de tener una investigación de gran aporte, el instrumento de investigación utilizado fue por medio de cuestionarios, redactados de forma técnica, comprensiva y de juicio objetivo. Se elaboró dos cuestionarios; los primeros dirigidos a las personas del área administrativa, gerentes, propietarios o encargados de las ferreterías y la segunda al personal subordinado correspondiente. Con el objetivo de recolectar información que permitió analizar e identificar el ejercicio de una auditoría de gestión al rubro de Cuentas por Cobrar. Los cuestionarios fueron estructurados de doce preguntas, de las cuales estuvieron compuestos por preguntas cerradas y mixtas cuando así fuera el caso.

1.9 Recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo por trabajo de campo, a través de cuestionarios dirigidos a los sujetos de estudio. El trabajo de campo se realizó en el departamento de Izabal, comprendido durante los horarios hábiles de trabajo, con la finalidad de identificar a los sujetos de estudio. Es necesario enfatizar que, al iniciar y ejercer el instrumento de estudio, los resultados de la investigación eran desconocidos. Es por ello que se recolectó de la manera más oportuna y efectiva toda información necesaria para la investigación.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

De acuerdo a la recolección de datos de la investigación, se realizó un análisis de los resultados para establecer las respectivas conclusiones, así fue como se pudo exponer los hallazgos obtenidos y se realizaron las recomendaciones relacionadas a los objetivos de investigación, haciendo aportes a nuevos conocimientos del fenómeno investigado.

Capítulo 2

Resultados

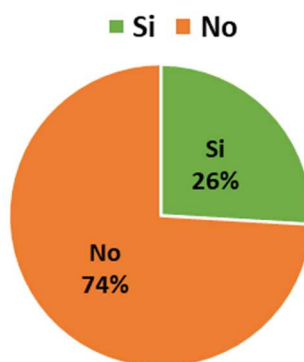
2.1 Presentación de resultados

A continuación, se presentan de forma detallada los resultados obtenidos de los dos cuestionarios utilizados como instrumentos de investigación. Los cuestionarios fueron dirigidos ante los administradores, gerentes, propietarios, encargados y al personal subordinado correspondiente de las ferreterías.

Los resultados obtenidos del primer cuestionario aplicado a los administradores, gerentes, propietarios o encargados de las ferreterías de Izabal se presentan a continuación:

Gráfica No. 1

¿Existe un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros?

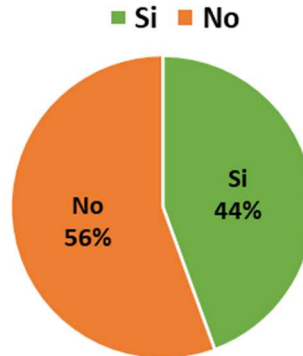


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los manuales de políticas y procedimientos son lineamientos establecidos por la gerencia y de importancia relativa para las operaciones diarias de las empresas. En la gráfica, el 74% de las ferreterías de Izabal indica que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros.

Gráfica No. 2

¿El departamento de facturación envía copias de lo facturado de forma diaria al departamento de cobranzas?

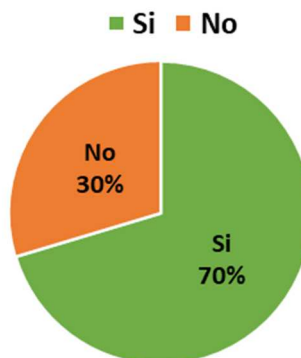


Fuente: elaboración propia, año 2019

En base a la gráfica anterior, el 56% indica que no envían copias de lo facturado al crédito al departamento de cobranza. El no tener información actualizada referente a las facturas de contado o al crédito, el departamento de cobranza cuenta con información desactualizada.

Gráfica No. 3

¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?

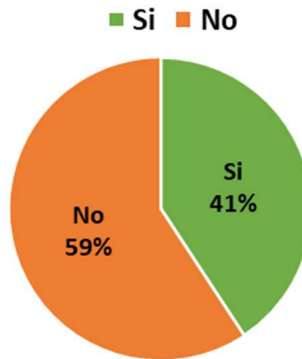


Fuente: elaboración propia, año 2019

La segregación de funciones es un principio de control interno, la cual ayuda a prevenir el fraude interno en la organización. En la gráfica anterior, el 30% no separa las funciones entre el vendedor y el responsable de las Cuentas por Cobrar.

Gráfica No. 4

¿Se preparan reportes mensuales de saldos por antigüedad de cuentas por cobrar?

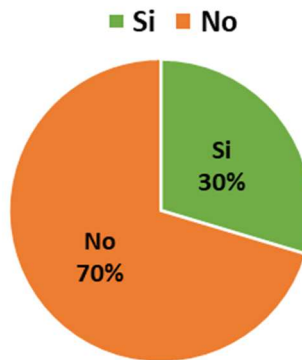


Fuente: elaboración propia, año 2019

La actualización constante de las Cuentas por Cobrar es importante para tener un flujo de efectivo sano. En la gráfica anterior, el 59% de las ferreterías de Izabal no prepara de forma mensual sus saldos por antigüedad de Cuentas por Cobrar. Esto debido a la falta de políticas y procedimientos.

Gráfica No. 5

¿Se califican a los clientes en base al comportamiento de la cartera?

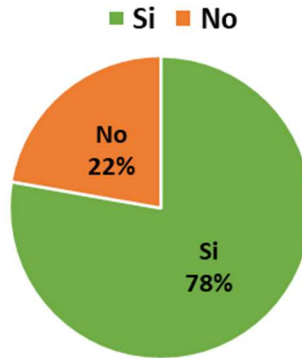


Fuente: elaboración propia, año 2019

Se puede observar que, el 70% de las ferreterías de Izabal no clasifican sus clientes de acuerdo al movimiento de sus Cuentas por Cobrar. Al no identificar o clasificar los clientes, no existe una prevención para evitar la inflación en los saldos de las Cuentas por Cobrar.

Gráfica No. 6

¿Existen límites de crédito y plazo de pago para los clientes?

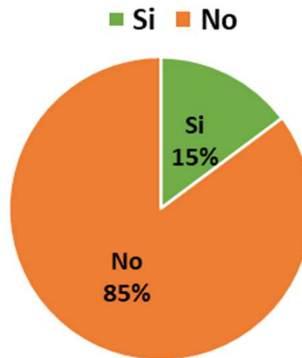


Fuente: elaboración propia, año 2019

Considerando los riesgos a futuro y gastos jurídicos de cobro, es de importancia determinar los límites de crédito de acuerdo a la clasificación de los clientes. La gráfica anterior, el 22% de las ferreterías de Izabal tienen contemplado con límites de créditos a sus clientes.

Gráfica No. 7

¿Existen políticas de cobro que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?

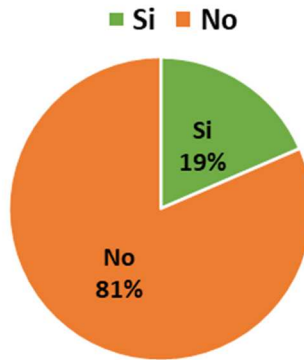


Fuente: elaboración propia, año 2019

La disponibilidad de liquidez de las empresas depende de una gestión eficaz de la cobranza. La gráfica anterior, el 85% no cuentan con políticas de cobro para la debida recuperación de saldos en sus Cuentas por Cobrar. Esto contribuye a no contar con una liquidez eficiente y un análisis de saldos estáticos en las Cuentas por Cobrar.

Gráfica No. 8

¿El documento que garantiza el cobro, está amparado por las leyes vigentes?

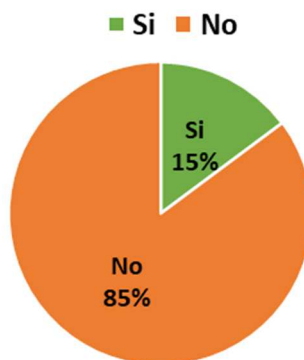


Fuente: elaboración propia, año 2019

En base a la gráfica anterior, el 81% de las ferreterías de Izabal carece de documentos legales amparados por leyes vigentes. Esto detiene el inicio de todo procedimiento jurídico y retrasa la gestión de cobranza.

Gráfica No. 9

¿Existen informes mensuales sobre el avance de cobros por vía jurídica?

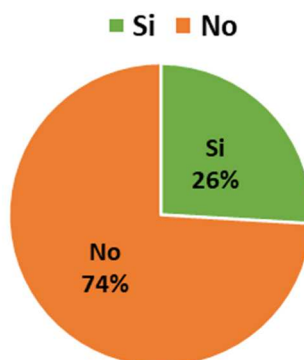


Fuente: elaboración propia, año 2019

De acuerdo a la gráfica anterior, el 85% de las ferreterías no presentan informes mensuales sobre el avance de cobros por vía jurídica. Según los administradores de las ferreterías, la falta de políticas y procedimientos, hacen obviar estos informes.

Gráfica No. 10

¿Existe un control apropiado sobre las cuentas incobrables canceladas?

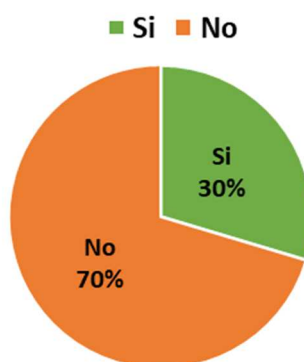


Fuente: elaboración propia, año 2019

De conformidad de la gráfica anterior, el 74% de las ferreterías indican que no llevan un debido control de las cuentas incobrable, debido a que desconocen los criterios para dar de baja un saldo de cuenta incobrable.

Gráfica No. 11

¿Las cancelaciones por cuentas incobrables son aprobadas por escrito por un funcionario autorizado?

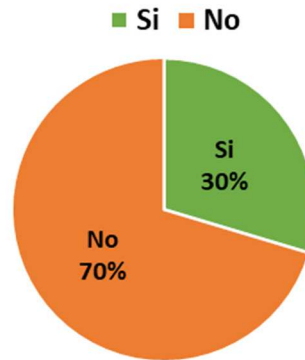


Fuente: elaboración propia, año 2019

En la gráfica se observa que, el 70% en las ferreterías de Izabal no aprueba por escrito las cuentas incobrables. Por la falta de manuales de políticas y procedimientos, los administradores indican desconocer este procedimiento.

Gráfica No. 12

¿Se continúan las gestiones de cobro después de que las cuentas consideradas como incobrables son canceladas en la contabilidad?



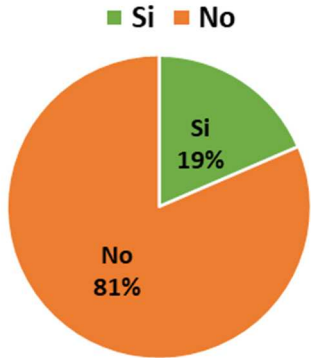
Fuente: elaboración propia, año 2019

La gestión de cobro en cuentas incobrables es por períodos, con el objetivo de recuperar saldos de cuentas incobrables. En la gráfica anterior, el 70% de las ferreterías en Izabal no efectúan seguimientos de las cuentas incobrables.

Los resultados obtenidos del segundo cuestionario aplicado al personal subordinado correspondiente de las ferreterías de Izabal, se presentan a continuación:

Gráfica 1

¿Conoce usted el procedimiento y políticas de la empresa para las ventas al crédito?

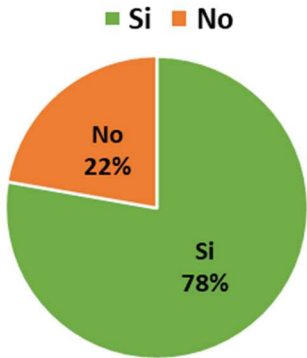


Fuente: elaboración propia, año 2019

De conformidad a la gráfica anterior, el 81% desconocen las políticas de la empresa referente a las ventas al crédito. Este resultado es debido a la falta de implementación de manuales de políticas y procedimientos en las ferreterías de Izabal.

Gráfica No. 2

¿Se revisan y aprueban los pedidos de clientes antes de que los autorice el departamento de créditos u otro departamento?

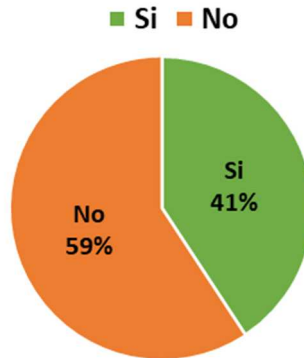


Fuente: elaboración propia, año 2019

En base a la gráfica anterior, el 22% no cuentan con la debida autorización para despachar las mercaderías al crédito, considerando que la autorización la brinda únicamente el encargado y no por un departamento correspondiente.

Gráfica No. 3

¿Se extiende recibo de caja por cada abono o cancelación de facturas al crédito?

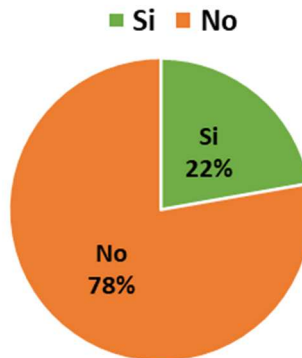


Fuente: elaboración propia, año 2019

La importancia de un recibo de caja es el respaldo o comprobante de una recepción de efectivo. En la gráfica anterior, el 59% extiende un recibo de caja por abono o cancelación de las facturas al crédito.

Gráfica No. 4

¿Se respetan los límites de crédito establecidos?

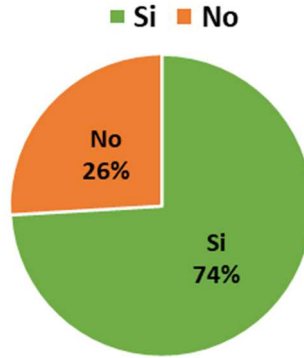


Fuente: elaboración propia, año 2019

Las políticas actuales, consideran a los límites de crédito como medida de prevención, el estudio previo al cliente con referente a la solvencia y capacidad de pago ayuda a minimizar el riesgo de cuentas incobrables. La gráfica anterior, el 78% no respetan los límites de créditos establecidos por la administración.

Gráfica No. 5

¿Se solicitan previa autorización de créditos para facturar a clientes que están morosos?

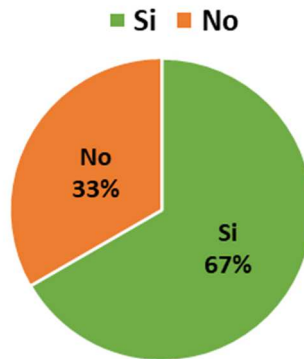


Fuente: elaboración propia, año 2019

En base a la gráfica anterior, el 26% no solicitan autorización para facturar a clientes morosos. La falta de segregación de funciones hace que los vendedores de mostrador cuenten con la misma responsabilidad de autorización de otorgar créditos.

Gráfica No. 6

¿Se practica corte de formas diaria para verificar su facturación?

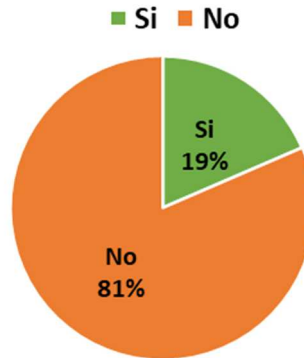


Fuente: elaboración propia, año 2019

El corte diario es un método empleado para identificar el flujo de circulación de caja, la cual muestra las entradas y salidas de capital. De acuerdo a la gráfica anterior, el 33% no elabora corte de forma diaria con referente a la emisión de facturas.

Gráfica No. 7

¿Se envían de forma mensual los estados de cuenta a los clientes?

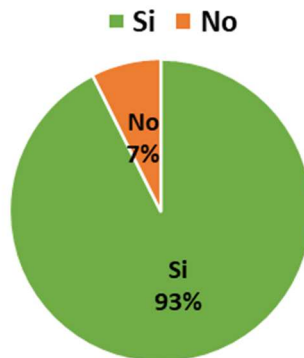


Fuente: elaboración propia, año 2019

La comunicación de saldos pendientes de forma mensual, es un procedimiento de cobranza y ayuda a informar al cliente sus saldos pendientes de pago. La gráfica anterior, el 81% no envían los saldos pendientes de pago a sus clientes. Los empleados de las ferreterías de Izabal, indican que, al no contar con lineamientos específicos por la administración, obvian este procedimiento.

Gráfica No. 8

¿Se tiene elaborada una lista de clientes morosos?

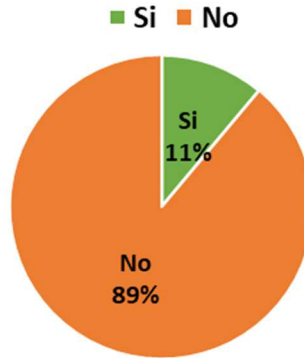


Fuente: elaboración propia, año 2019

La identificación de los clientes morosos ayuda a establecer condiciones de cobro favorable y la correcta utilización la gestión de cobranza. Se observa en la gráfica anterior, el 7% no elabora un listado de los clientes pendientes de pago.

Gráfica No. 9

¿Existen informes mensuales sobre el avance de cobros por vía jurídica?

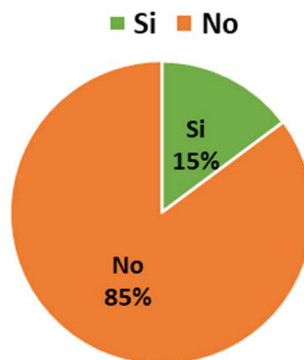


Fuente: elaboración propia, año 2019

Se observa en la gráfica anterior, el 89% no elabora informes mensuales sobre avances de cobro por vía jurídica. Los empleados de las ferreterías de Izabal, expresan desconocer este procedimiento y no cuentan con departamento de cobros.

Gráfica No. 10

¿Existen procedimientos para el registro de estimación de cuentas incobrables?

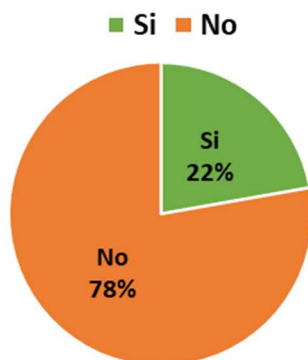


Fuente: elaboración propia, año 2019

Al no contar con las políticas y manuales de procedimiento. El 85% de las ferreterías de Izabal carecen de procedimientos establecidos para la elaboración y registro contable de estimaciones para cuentas incobrables.

Gráfica No. 11

¿El método de la provisión de cuentas incobrables es consistente con las leyes tributarias establecidas?

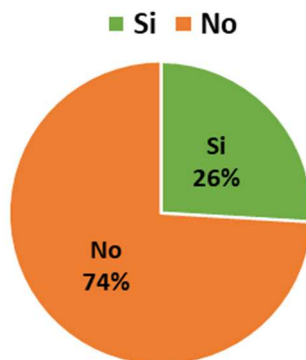


Fuente: elaboración propia, año 2019

El registro erróneo de la provisión de cuentas incobrables conforme a las leyes tributarias del país, afecta en una parte razonable de la elaboración de los estados financieros. En la gráfica anterior, el 78% no es consistente con las leyes tributarias establecidas.

Gráfica No. 12

¿El porcentaje que aplican al año para incrementar la estimación es del 3%?



Fuente: elaboración propia, año 2019

De acuerdo al método indirecto de estimación del 3%. Se puede observar que, el 74% no aplica el porcentaje de estimación que establece la legislación fiscal de Guatemala. Las ferreterías de Izabal se arriesgan en pagar sanciones o multas y afectar el incumplimiento de la deducibilidad del Impuesto Sobre la Renta

Capítulo 3

Discusión y Conclusiones

3.1 Extrapolación

“La auditoría es la revisión y evaluación a fondo de aspectos administrativos y operacionales de una entidad” (Tapia, de Leon & Silva, 2017, p. 3). “La auditoría de gestión alcanza a validar todas las operaciones y procedimientos de la organización y su oportunidad de mejora enfocándose en la eficiencia, eficacia, economía, calidad de la información, y cumplimiento de leyes, procedimientos y políticas” (Bravo, Avalos & López, 2018, p. 8).

El procedimiento de otorgamiento de crédito para Jose Morales y Jose Morales es:

...cuando se otorga un crédito, se realiza un análisis de la capacidad de pago del solicitante, el análisis incluye un perfil que permita apreciar que el crédito, con sus respectivos intereses (costo del crédito), se va a restituir en el tiempo pactado. El análisis depende del monto que se otorgue. La mayor parte de la literatura sobre el crédito sugiere/exige que el estudio sea cualitativo y cuantitativo, por lo cual, también la garantía puede ser moral (cualidades personales, honradez, trabajo) o real (bienes muebles o inmuebles). (2014, p. 25).

La auditoría de gestión tiene como propósito la revisión sistemática de las actividades de una organización o un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Siguiendo el propósito de una auditoría de gestión, con referente a las ferreterías del municipio de Izabal, se tiene como objetivo determinar si las ferreterías cuentan con una revisión sistemática en sus actividades con énfasis en el rubro de cuentas por cobrar.

De acuerdo a la recolección de datos y su respectivo procesamiento y análisis de resultado de la presente investigación. Las ferreterías del departamento de Izabal, no hacen uso de una auditoría de gestión al rubro de Cuentas por Cobrar. Esto debido a que existen deficiencias en sus procedimientos y políticas de crédito y cobros de la cuales se ve reflejado el impacto en sus Estados Financieros y Patrimonio.

Partiendo del interrogante número uno del primer cuestionario, el 74% indican que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros. Y un porcentaje considerable representado por el 85% no cuentan con políticas de cobro para la debida recuperación de saldos en el rubro de Cuenta por Cobrar. El resultado de estas interrogantes se relaciona con el número seis del primer cuestionario, la cual demuestra en las ferreterías que, aunque contemplen un límite de saldo de crédito a sus clientes, no se respetan los límites de crédito establecidos por la administración y sobre pasa el 78% según la interrogante cuatro del segundo cuestionario.

El propósito general de la auditoría de gestión, es desarrollar recomendaciones de mejorar o fomentar acciones preventivas y una de sus principales obligaciones y responsabilidades es “Evaluar la eficiencia del control interno reflejado en políticas, procedimientos y prácticas administrativas y de operación” (Santillana, 2012, p. 101). Partiendo de las obligaciones y responsabilidades, los administradores, gerentes o propietarios de las ferreterías del departamento de Izabal, exponen de carecer de manuales y procedimientos para extender crédito los cuales son indispensable para el buen funcionamiento, definición de procedimientos y responsabilidades del mismo en una organización.

La estructura del departamento de crédito y cobranza para Jose Morales y Jose Morales es:

... Algunas compañías establecerán el departamento de créditos independiente del resto de la estructura organizativa, pero debido a que el tamaño de algunas organizaciones es pequeño, establecen esta función a través de una persona que dedica parte de sus jornadas al seguimiento y control del crédito y sus estatus de pago, desarrollando el resto de sus horas laborales en otras áreas. (2014, p. 89)

El personal subordinado de la presente investigación concuerda en que existe la debilidad en la gestión de dar crédito, derivado que afirman que no existen lineamientos y procedimientos basados en un manual específico y en ausencia de estos lineamientos, ellos son los responsables de este procedimiento. La otra debilidad que exponen es el procedimiento de cobranza, debido a que no existen políticas de cobro que garanticen la recuperación de crédito.

3.2 Hallazgos y análisis general

Hallazgo No. 1: El principal hallazgo de las ferreterías del departamento de Izabal es la carencia de manual de políticas y procedimientos administrativos de crédito. Las primeras gráficas de los cuestionarios han quedado evidenciadas en que las ferreterías no cuentan con esta herramienta indispensable de control interno para el buen ejercicio de sus operaciones. Una de sus consecuencias es la inflación y su falta de rotación de saldo en las Cuentas por Cobrar reflejado en los Estados Financieros de las ferreterías.

Hallazgo No. 2: El incumplimiento en los límites de crédito y revisiones periódicas de saldos, el cual viene enlazado con la falta de políticas y procedimientos administrativos. El presente hallazgo descontrola el otorgamiento de crédito a clientes clasificados en cartera de morosidad y a su vez aumentándolas. La falta de recuperación de capital invertido en sus períodos establecidos e iniciando procesos judiciales para la recuperación por la vía legal, ocasionado costos adicionales a la empresa, son algunas de sus consecuencias.

Hallazgo No. 3: Es la carencia de manuales de procedimientos en gestión de cobranza y recuperación de cartera, la cual es un procedimiento relativo ya que ayuda a mantener los márgenes pertinentes de vencimiento, contribuyendo así a la disminución del riesgo de mora y una recuperación de capital invertido a corto plazo. Una de sus consecuencias es la deficiencia en la rotación de saldos en las Cuentas por Cobrar, demuestra una baja recuperación de capital invertido.

Hallazgo No. 4: La falta de procedimiento para el buen registro y contabilización de estimación para las cuentas incobrables, el cual expone incumplimiento al artículo 21, según la Ley de Actualización Tributaria del Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala y su reglamento, procedimiento para el cálculo de las cuentas incobrables. La mala utilización de estimación, afecta en una parte razonable de la elaboración de los estados financiero y considerando el riesgo de pagar sanciones o multas por las faltas cometidas.

3.3 Conclusiones

- Se evaluó la gestión al rubro de Cuentas por Cobrar en las ferreterías de Izabal, derivado de la falta de políticas, manuales, procedimientos y control administrativos, se determinó la necesidad y la importancia de la implementación de una auditoría de gestión al rubro de Cuentas por Cobrar.
- La falta de manual de políticas y procedimientos administrativos refleja una debilidad en los controles administrativos, así como, una inflación en las carteras de Cuentas por Cobrar, exponiendo resultados negativos en los Estados Financieros.
- Incumplimiento en los límites de crédito establecido, aumentando el riesgo de morosidad y descontrol en los otorgamientos de crédito e inflación en el rubro de Cuentas por Cobrar.
- La rotación de los saldos en las Cuentas por Cobrar es baja, ocasionando una baja en la recuperación de capital invertido. Esto debido a que no existen manuales en procedimientos de gestiones de cobranza y recuperación de cartera.
- No se cuenta con procedimientos de contabilización y estimación de cuentas incobrables consistentes a las leyes tributarias. Exponiendo en parte razonable la presentación de sus Estados Financieros.

Referencias

Arturo Morales, C., & Jose Morales, C. (2014) **Crédito y Cobranza**. (1ª. Edición) México. Grupo Editorial Patria, S.A.

Carmen Tapia, I., Rahell de Leon, C., & Ricardo Silva, V. (2017) **Auditoría interna. Perspectiva de vanguardia**. (1ª. Ed.) México. Instituto Mexicano de Contadores Público, A.C.

Congreso de la República de Guatemala, (2012). **Ley de Actualización Tributaria**. Decreto Número 10-2012.

Congreso de la República de Guatemala. (1991). **Código Tributario y sus Reformas**, Decreto número 6-91. Guatemala C.A.

Congreso de la República de Guatemala. (2013). **Reglamento del Libro I de la Ley de Actualización Tributaria Decreto número 10-2012**, Acuerdo Gubernativo Número 213-2013. Guatemala C.A.

Manual de crédito. (2019, 20 de agosto). **Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas**. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/02/manual-otelo-fabell.html>

María Bravo A., Santiago Bravo A., & José López S. (2018). **Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones**. Economía Latinoamericana, (1), 8-9

Santillana, Juan Ramon (2013) **Auditoría interna**. (3ª. Edición) México. Editorial Pearson Educación, S.A. de C.V.

Anexos

Anexo 1



Universidad Panamericana de Guatemala
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Informe de artículo científico

Cuestionario No. 1

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, solicita su valiosa colaboración para responder el siguiente cuestionario. Su información será de gran valor para la investigación, por lo que desde ya agradecemos su contribución.

Instrucciones: Se solicita responder cada una de las siguientes preguntas.

1. ¿Existe un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros?
Si ___ No ___
Si su respuesta es positiva mencione cual_____
2. ¿El departamento de facturación envía copias de lo facturado de forma diaria al departamento de cobranzas?
Si ___ No ___
3. ¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?
Si ___ No ___
4. ¿Se preparan reportes mensuales de saldos por antigüedad de cuentas por cobrar?
Si ___ No ___
5. ¿Se califican a los clientes en base al comportamiento de la cartera?
Si ___ No ___
6. ¿Existen límites de crédito y plazo de pago para los clientes?
Si ___ No ___
7. ¿Existen políticas de cobro que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?
Si ___ No ___
Si su respuesta es positiva mencione cual_____
8. ¿El documento que garantiza el cobro, está amparado por las leyes vigentes?
Si ___ No ___

9. ¿Existen informes mensuales sobre el avance de cobros por vía jurídica?

Si ___ No ___

10. ¿Existe un control apropiado sobre las cuentas incobrables canceladas?

Si ___ No ___

11. ¿Las cancelaciones por cuentas incobrables son aprobadas por escrito por un funcionario autorizado?

Si ___ No ___

12. ¿Se continúan las gestiones de cobro después de que las cuentas consideradas como incobrables son canceladas en la contabilidad?

Si ___ No ___

Anexos 2



Universidad Panamericana de Guatemala
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Informe de artículo científico

Cuestionario No. 2

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, solicita su valiosa colaboración para responder el siguiente cuestionario. Su información será de gran valor para la investigación, por lo que desde ya agradecemos su contribución.

Instrucciones: Se solicita responder cada una de las siguientes preguntas.

1. ¿Conoce usted el procedimiento y políticas de la empresa para las ventas al crédito?
Si ___ No ___
Si su respuesta es positiva mencione cual_____
2. ¿Se revisan y aprueban los pedidos de clientes antes de que los autorice el departamento de créditos u otro departamento?
Si ___ No ___
3. ¿Se extiende recibo de caja por cada abono o cancelación de facturas al crédito?
Si ___ No ___
4. ¿Se respetan los límites de crédito establecidos?
Si ___ No ___
Si su respuesta es positiva mencione cual_____
5. ¿Se solicitan previa autorización de créditos para facturar a clientes que están morosos?
Si ___ No ___
6. ¿Se practica corte de formas diaria para verificar su facturación?
Si ___ No ___
7. ¿Se envían de forma mensual los estados de cuenta a los clientes?
Si ___ No ___
8. ¿Se tiene elaborada una lista de clientes morosos?
Si ___ No ___
9. ¿Existen informes mensuales sobre el avance de cobros por vía jurídica?

Si ___ No ___

10. ¿Existen procedimientos para el registro de estimación de cuentas incobrables?

Si ___ No ___

Si su respuesta es positiva mencione cual _____

11. ¿El método de la provisión de cuentas incobrables es consistente con las leyes tributarias establecidas?

Si ___ No ___

12. ¿El porcentaje que aplican al año para incrementar la estimación es del 3%.?

Si ___ No ___