



Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Análisis de procedimientos de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a  
la logística de entrega de paquetería en la ciudad de Guatemala**  
(Tesis de Licenciatura)

Guillermo Tun Noj

Guatemala, octubre 2020

**Análisis de procedimientos de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a  
la logística de entrega de paquetería en la ciudad de Guatemala**

(Tesis de Licenciatura)

Guillermo Tun Noj

M Sc. Silda Miranda (**Asesora**)

M gtr. Alex Cárcamo (**Revisor**)

Guatemala, octubre 2020

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**M Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez**

Coordinador

Guatemala, 19 de julio de 2017

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Por este medio doy fe que soy autor de la tesis titulada **“Análisis de procedimientos de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la logística de entrega de paquetería en la ciudad de Guatemala”** 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 la presente tesis de licenciatura y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,



Guillermo Tun Noj  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría  
Carné No.: 201700408



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.: C.C.E.E.LIC.CPA.A03-PS.19.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 02 DE SEPTIEMBRE DE 2020

DICTAMEN

**Tutor:** Licenciada Silda Iliana Miranda Medina  
**Revisor:** Licenciado Alex Eduardo Cárcamo Guillén  
**Carrera:** PEI En Contaduría Pública y Auditoria.

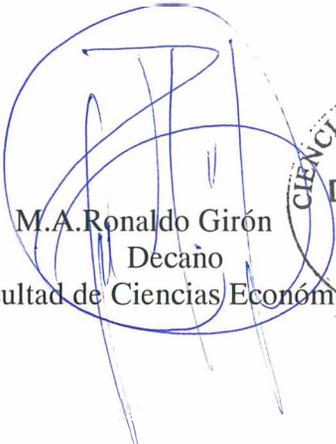
**Tesis Titulado:** "Análisis de Procedimientos de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la logística de entrega de paquetería en la ciudad de Guatemala."

**Presentado por:** Guillermo Tun Noj.

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

**En el grado de:** Licenciado.

M.A. Ronaldo Girón  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas UPANA



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 02 de marzo 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

En relación a la tesis titulada: **Análisis de procedimientos de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la logística de entrega de paquetería en la ciudad de Guatemala**, realizado por, Guillermo Tun Noj, estudiante de la carrera de **Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría**, con carné 2017408, he procedido a la asesoría de la misma, haciendo constar que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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

  
M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina

Colegiado 8455

Tel: 58252144

Guatemala, 22 de abril 2019

Señores Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

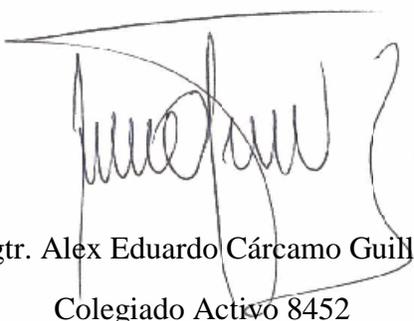
Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis titulado: “**Análisis de procedimientos de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la logística de entrega de paquetería en la ciudad de Guatemala**”, realizado por Guillermo Tun Noj, Carné 201700408, 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,

---



Mgr. Alex Eduardo Cárcamo Guillén  
Colegiado Activo 8452

## **Dedicatoria**

- A Dios** Por estar siempre a mi lado y darme fortaleza en cada momento de mi vida, para poder alcanzar mis metas.
- A mis padres** Por sus consejos e inspiración a seguir adelante, pero sobre todo por contribuir a alcanzar mis objetivos.
- A mi esposa** Por estar incondicionalmente a mi lado, por su apoyo para no desfallecer y lograr mis metas.
- A mis hermanas y hermanos:** Por compartir todas las bendiciones que nos ha brindado Dios.
- A mis familiares:** Por el apoyo para alcanzar mis objetivos.
- A mis amigos y compañeros:** Por sus consejos, respaldo y buenos deseos, quienes me brindaron su apoyo incondicional.
- A la universidad:** Por darme la oportunidad de superarme académicamente.

## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1: Marco contextual</b>	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Justificación	5
1.3.1 Pregunta de investigación	6
1.4 Objetivos	6
1.4.1 Generales	6
1.4.2 Específicos	6
1.5 Alcances y límites	6
1.5.1 Alcances	6
1.5.2 Límites	7
<b>Capítulo 2: Marco teórico</b>	
2.1 Cuentas por cobrar	8
2.1.1 Reconocimiento y medición de cuentas por cobrar	11
2.1.2 Políticas y manuales de procedimientos de cuentas por cobrar	11
2.1.3 Cuentas por cobrar de acuerdo con la Ley del Impuesto Sobre la Renta	12
2.1.4 Procedimientos de cuentas por cobrar	13
2.1.5 Registros de las cuentas por cobrar	14
2.2 Control interno	16
2.2.1 Control interno administrativo	17
2.2.2 Estructura de control interno	17

<b>Capítulo 3: Marco metodológico</b>	
3.1 Tipo de investigación	18
3.2 Sujetos de investigación	18
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	19
3.4 Diseño de la investigación	20
3.5 Muestreo	20
<b>Capítulo 4: Resultados de la investigación</b>	
4.1 Presentación de resultados	21
<b>Capítulo 5: Discusión y análisis de resultados</b>	
5.1 Discusión de resultados	40
5.2 Análisis de resultados	44
<b>Conclusiones</b>	48
<b>Referencias</b>	49
<b>Anexos</b>	51

## Lista de gráficos

No. 1 ¿Indique el tiempo que tiene laborando para el departamento de cuentas por cobrar?	24
No. 2 ¿Se le comunicó los procedimientos a ejecutar al momento de ocupar el puesto que actualmente tiene?	25
No. 3 ¿Conoce los procedimientos que se utilizan en el departamento de cuentas por cobrar?	26
No. 4 ¿Cuántos procedimientos son ejecutados actualmente en su área?	27
No. 5 ¿Según su experiencia, indique el porcentaje de procedimientos que son aplicados correctamente en el departamento de cuentas por cobrar?	28
No. 6 ¿Mencione uno de los procedimientos que se aplica en el departamento de cuentas por cobrar?	29
No. 7 ¿Con cuanta periodicidad recibe capacitación sobre la aplicación correcta de los procedimientos a ejecutar en su área?	30
No. 8 ¿Tiene conocimiento sobre la Política de cuentas por cobrar?	31
No. 9 ¿Se cumple la política, con relación a las autorizaciones de créditos a los clientes?	32
No. 10 ¿Como considera los procedimientos que actualmente se utilizan en la cuenta por cobrar?	33
No. 11 ¿Indique con cuanta periodicidad se realiza el análisis de recuperación de la cartera de cuentas por cobrar?	34
No.12 ¿Conoce cómo se encuentran clasificados los saldos de la cartera de cuentas por cobrar?	35
No. 13 ¿Con que periodicidad se concilian las cuentas por cobrar con la cuenta de mayor general?	36
No.14 ¿Cuál es la antigüedad a considerarse para registrar una estimación para cuentas incobrables?	37
No. 15 ¿A cada cuánto se realizan los depósitos de los cobros realizados en las cuentas bancarias de la empresa?	38

## **Lista de anexos**

No. 1 Cédula de observaciones	52
No. 2 Cuestionario para personal	53

## **Resumen**

La presente investigación se realizó de acuerdo con la importancia del análisis de los procedimientos realizados en el departamento de cuentas por cobrar, en las empresas dedicadas a la logística de entrega de paquetería en la ciudad de Guatemala, con el propósito de analizar el diseño e implementación de controles efectivos por la administración.

La logística es el proceso de planificar, implementar, controlar el flujo de almacenaje de productos y manejar la información relacionada desde el lugar de origen hasta el lugar de entrega, con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes. El desarrollo del proceso logístico surgió en los años 90, con las empresas que deseaban estar a la vanguardia en la administración de la cadena de abastecimiento. La tecnología ha jugado un papel muy importante en el desarrollo del proceso para que las personas no tengan que salir de sus casas para adquirir los productos.

Es importante que las empresas, diseñen e implementen procedimientos eficientes que permitan un adecuado control de las operaciones y que ayuden a la mitigación de riesgos que pudieran afectar significativamente el resultado de las empresas, principalmente los saldos de las cuentas por cobrar.

La búsqueda de eficiencia y efectividad de los procedimientos en el área de cuentas por cobrar es de suma importancia y requiere de una evaluación objetiva que permita la confiabilidad de los procedimientos y de los sistemas utilizados en la preparación y generación de la información.

## **Introducción**

Para las empresas dedicada a la logística de entrega de paquetería, es importante el análisis de los procedimientos que se realizan en el área de cuentas por cobrar, así como también la aplicación de las Políticas establecidas por la administración, con el propósito de contar con procedimientos eficientes que permitan la adecuada administración sobre la misma.

En el capítulo uno, se presenta los principales antecedentes sobre cómo se originó y como se inició la logística en el mercado guatemalteco. Adicionalmente, se describe el planteamiento del problema, justificación, objetivos y los alcances y límites.

En el capítulo dos, se definen los conceptos más importantes, clasificación, importancia, reconocimiento y medición de cuentas por cobrar, así como la aplicación de políticas y manuales de procedimientos en las empresas en Guatemala.

En el capítulo tres, se describe la metodología utilizada en el análisis, en la cual se enfocó principalmente en la aplicación del Método descriptivo y los tipos de instrumentos de recolección utilizados.

En el capítulo cuatro, se detallan los resultados obtenidos en las empresas analizadas y los resultados se presentan de manera gráfica, sobre la información recopilada durante la investigación.

En el capítulo cinco, se presenta el análisis de la discusión y resultados obtenidos del análisis realizado y se plantea las conclusiones considerando el objetivo general y los específicos definidos en la investigación.

# Capítulo 1

## Marco contextual

### 1.1 Antecedentes

“Los orígenes de la logística cuyo término proviene del campo militar, relacionado con la adquisición y suministro de materiales requeridos para cumplir una misión aplicada a la actividad empresarial, se remontan a la década de los cincuenta. Una vez concluida la segunda guerra mundial, la demanda creció en los países industrializados y la capacidad de distribución era inferior a la de venta y producción” (<http://evoluciondelalogistica.blogspot.com>, Recuperado el 29/09/2018).

En la década de los cincuenta, los países industrializados incrementaron la demanda de los materiales para la actividad productiva, llegando al punto de tener capacidad productiva superior a la de distribución, ocasionando que los canales de distribución llegarán a ser obsoletos para lograr distribuir toda la producción. Por tanto, las gerencias de las organizaciones realizaron cambios sustanciales en los sistemas de distribución, con el objetivo de lograr que la distribución de los productos fuera eficiente, representando rentabilidad y no gasto para las mismas.

Las empresas han observado los resultados positivos de la logística y en las últimas décadas han incrementado el interés en adoptarla como herramienta gerencial, siendo parte esencial de las actividades económicas e incrementar el desarrollo de la misma.

“A mediados de los años sesenta, los empresarios comenzaron a comprender que la reducción de inventarios y cuentas por cobrar aumentaba el flujo de caja y vieron que la rentabilidad podía mejorar si se planeaban correctamente las operaciones de distribución. A finales de esta misma década, aparece el concepto de gestión de materiales, desarrollado a partir de una situación de escasez y discontinuidad de los suministros, pero cuyo fin era el mismo; proporcionar un determinado nivel de servicio con un costo social mínimo. Este período que va hasta 1979 se conoce como el de la "madurez" de la logística, porque la empresa se concientiza de la importancia de ella” (<http://evoluciondelalogistica.blogspot.com>, Recuperado el 29/09/2018).

La década de los ochenta se caracterizó por la recesión económica, sin embargo, la logística se consolidó logrando grandes avances y para el proceso de distribución fue necesario e indispensable la gerencia y el departamento de distribución. La logística ha evolucionado y las empresas que la han adoptado han experimentado crecimiento y grandes beneficios, pero aun en la actualidad existen empresas que no se han concientizado de la importancia y necesidad de contar con esta. Otras empresas siguen enfrentando grandes dificultades desde la compra de materia prima hasta la entrega del producto final, afectando la satisfacción y demanda de los clientes y por tanto el crecimiento de esta.

“En la década de los 90, La logística es tal vez el proceso que más está utilizando los adelantos tecnológicos en áreas como la electrónica, la informática y la mecánica, ha simplificado la administración de la cadena de abastecimiento mediante el uso del intercambio electrónico de documentos para transacciones y contabilidad, el código de barras para identificar productos y servicios, sistemas de transporte de materiales para reducir tiempos de entrega y manipulación. De esta forma se reducen los ítems más importantes que conforman los costos operacionales que afectan la rentabilidad final del producto”. (<http://evoluciondelalogistica.blogspot.com>, Recuperado el 29/09/2018).

El desarrollo del proceso logístico fue en los años noventa, cuando las empresas implementaron los procesos que los llevaron a estar a la vanguardia de la administración de abastecimiento. La tecnología ha jugado un papel importante en los procesos logísticos permitiendo que las personas tengan mayores facilidades para adquirir los productos sin salir de sus casas, por ejemplo: La adquisición de productos masivos podría solicitarse mediante una llamada telefónica, para luego ser entregado a domicilio.

Los factores demográficos y sociológicos que han ayudado a la tendencia se detallan a continuación:

- La creciente demanda del gusto del cliente
- El aumento de la incorporación de la mujer a la vida laboral
- La capacidad del consumidor de elegir de acuerdo a los beneficios.

“La logística no sólo consiste en administrar la cadena de abastecimiento, sino que también significa eliminar intermediarios que le agregan costo al producto. La logística ofrece el medio para que el consumidor pueda entrar en contacto con los productos, compararlos y si es necesario, demandar servicios anexos. La tendencia de la logística apunta hacia un objetivo bien claro, cambiar el enfoque PUSH (empujar) donde son los fabricantes los que empujan a lo largo de la cadena de distribución sus productos, y son sus niveles de inventario los que generan las grandes ofertas y las promociones sin mirar lo que el cliente está demandando, a un estilo PULL (halar) donde la demanda en el punto de venta, inicia los eventos a lo largo de la cadena de distribución y son las preferencias de los clientes las que condicionan el surtido en las estanterías y por consiguiente en la producción de las empresas”. (<http://evoluciondelalogistica.blogspot.com>, Recuperado el 29/09/2018).

“Para muchas empresas, la satisfacción del cliente es lo primordial. El consumidor consigue el producto en el tiempo y lugar preciso, lo compra y se va. Sin embargo, detrás de esa demanda existe todo un proceso de producción y distribución que contribuye a maximizar la flexibilidad de respuesta de cada cliente; es necesario haber estudiado con anterioridad el nivel del mercado y los lugares precisos donde se va a vender ese producto” (<https://degerencia.com>, Recuperado el 29/09/2018.)

Actualmente las empresas que prestan los servicios de logística coordinan y planifican las diversas actividades que incluye desde la comunicación con el cliente, recolección y entrega al usuario final, con el objetivo de realizar todo este proceso en el menor tiempo y al menor costo posible.

La importancia de la logística en las economías de los países radica principalmente que las empresas a través de este proceso logran el flujo de materiales necesarios para tener la capacidad de producción y de distribución de los productos terminados demandada por los clientes.

La Cámara de Industria de Guatemala, es una organización históricamente ligada al desarrollo económico del país que existe y trabaja por los guatemaltecos y cuenta con la gremial logística y su visión, misión y principales objetivos, se definen a continuación:

La misión de la gremial es integrar empresas y profesionales que desarrollen actividades relacionadas con la cadena de suministros, creando un ambiente de investigación, enseñanza y promoción de las ciencias y técnicas en logística.

La visión principal es desarrollar un espacio para dar apoyo a los sectores públicos y privados fortaleciendo la actividad logística, que permita el desarrollo y competitividad de Guatemala con clase mundial.

Los principales objetivos, se detalla a continuación:

- Crear un espacio que agrupe a todos los actores de la cadena de suministros, propiciando un foro que motive a compartir las mejores prácticas, de esta forma impulsar una cultura de apertura entre las empresas fortaleciendo y fomentando la cultura de mejora continua
- Promover el mejoramiento de procesos logísticos públicos y privados para contribuir a elevar el nivel de competitividad de Guatemala.
- Crear indicadores de desempeño nacionales que permitan monitorear los avances y oportunidades como país
- Fomentar la educación del conocimiento logístico.

## 1.2 Planteamiento del problema

Las empresas de Guatemala que se dedican a la logística de entrega de paquetería están siendo afectadas por los procedimientos deficientes en la recuperación de los saldos por cobrar a clientes, disminuyendo los flujos de efectivo en caja.

La falta de utilización de los procedimientos en cuentas por cobrar, previamente definidos por la administración, ha causado que las empresas ejecuten las acciones de forma deficiente, tales como la aprobación de créditos a clientes sin análisis de aprobación respectivo, incumplimiento a las políticas de crédito a clientes, registro de estimaciones erróneas no acorde a la ley del Impuesto sobre la Renta y/o de acuerdo a Normas internacionales de información financiera.

Esto refleja la poca capacidad que tienen las empresas en la supervisión de ejecución de los procedimientos establecidos para la administración de cuentas por cobrar, otorgando créditos significativos a clientes sin el cumplimiento del debido proceso de autorización, originando el incremento de saldos de clientes antiguos no recuperables y disminuyendo las utilidades de las mismas. Así como la presentación de estados financieros no razonables de acuerdo a Normas Internacionales de Información financiera.

Los procedimientos eficientes en la cuenta por cobrar permiten la recuperación de los saldos otorgados a los clientes y el flujo de efectivo en caja para el buen funcionamiento de las empresas, sin embargo, las empresas que no cuentan con procedimientos eficientes, se ven afectadas por la falta de flujo de efectivo en caja, generando dificultades para las inversiones y obligaciones con sus proveedores.

### 1.3 Justificación

Toda empresa que se constituya debe saber que es esencial, contar con procedimientos que permitan llevar la contabilidad y control de cada uno de los rubros con los que cuenta de acuerdo con los bienes y servicios que presta.

Los controles internos pueden dar a las instituciones certidumbre de la salvaguarda de sus activos contra el uso o aplicación no autorizada.

El objetivo de la investigación es promover el análisis de procedimientos contables, para lograr la mayor eficiencia en el manejo de recursos y adecuarlos a las necesidades de la empresa, ya que constituyen un instrumento indispensable para fortalecer los controles en operaciones.

La investigación es importante para las empresas como para la profesión de Contaduría Pública y Auditoría, a través de ella se demostrará como las empresas que presta servicios de paquetería, puede fortalecer el control interno por medio del análisis de procedimientos contables, y obtener información financiera confiable y oportuna, para una adecuada toma de decisiones y tener seguridad razonable de que los activos están protegidos.

### 1.3.1 Pregunta de investigación

¿Qué efectos ocasiona en la recuperación de saldos de clientes, la falta de procedimientos en el área de cuentas por cobrar?

## 1.4 Objetivos

### 1.4.1 Objetivo general

- Determinar los efectos de la falta de aplicación de procedimientos en las cuentas por cobrar en entidades dedicadas a la logística de entrega de paquetería.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar que procedimientos para cuentas por cobrar utilizan las empresas dedicadas a la logística de entrega de paquetería.
- Verificar la política de cuentas por cobrar y el cumplimiento por las empresas en relación a los créditos otorgados a los clientes.
- Analizar la estimación para cuentas incobrables y que se encuentre registrado de acuerdo a la Ley del Impuesto sobre la Renta.

## 1.5 Alcances y límites

### 1.5.1 Alcances

Se realizó la investigación en las empresas dedicadas a la logística de entrega de paquetería en la ciudad de Guatemala, por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, el cual se analizó los procedimientos contables aplicados a las cuentas por cobrar, con el objetivo de incentivar la implementación y documentación de los procedimientos que puedan mitigar los riesgos y mejorar los controles internos.

### 1.5.2 Límites

La investigación se enfocó en el análisis de los procedimientos de cuentas por cobrar, presentando limitantes en la recopilación de información de manera rápida y oportuna. Las limitantes que se tuvieron en la recopilación de información se detallan a continuación:

- Tiempo limitado del personal contable y del departamento de cuentas por cobrar, para proporcionar la información.
- Renuncia de empleados clave de la entidad, que suministran información relevante para la investigación.
- Pocos antecedentes acerca de los registros de procedimientos de cuentas por cobrar.

## **Capítulo 2**

### **Marco teórico**

#### **2.1 Cuentas por cobrar**

La cuenta por cobrar es originada principalmente por la prestación de servicios al crédito, representando los derechos generados por las ventas efectuadas del giro normal de un negocio y que se encuentra registrada en el balance general.

“Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones de corto plazo en títulos – valores negociables” (Meigs, 2000, p. 1).

Las cuentas por cobrar son objetos de análisis por parte de la Normas Internacionales de Contabilidad, en la cual indica que debe clasificarse en una de las cuatro categorías de instrumentos financieros. Así como debe reconocer un menor valor de esta, si el importe en libros es mayor que su valor recuperable estimado. La empresa debe evaluar a determinado periodo los reportes, la existencia de evidencia que el activo ha perdido valor. (Norma Internacional de Información Contabilidad No. 39, p. 5)

La importancia de la relación de las cuentas por cobrar dentro de la estructura financiera, consiste en identificar cambios significativos o transacciones no usuales, entre otras, se puede aplicar los siguientes controles:

- Comparación de cifras de los ejercicios anteriores, tomando como referencia los índices de inflación generales, específicos, fluctuaciones en precios y tipo de cambio, para analizar las variaciones y obtener conclusiones lógicas.

- Obtener explicaciones de variaciones relevantes e investigar cualquier relación no usual e inesperada entre el año actual y anterior, versus el presupuesto autorizado, en cuanto a:
  - Rotación de cuentas por cobrar.
  - Antigüedad de las cuentas por cobrar.
  - Cálculos globales de los ingresos.

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse de acuerdo con la antigüedad de la factura emitida y registrada por la prestación del servicio y que puede ser a 30, 60, 90 días y mayor a 90 días. Y que pueden clasificarse de acuerdo con su exigibilidad y a su origen.

Las cuentas por cobrar a corto plazo, son aquellos saldos que la empresa puede disponer de formar inmediata dentro de un plazo no mayor a un año.

En la clasificación de acuerdo a su exigibilidad, pueden encontrarse, compañías subsidiarias, afiliadas, y asociadas, estas deben presentarse por separado en la presentación de los estados financieros. Los saldos de estas compañías deben analizarse si corresponden a saldos exigibles de inmediato y/o tienen la figura de inversiones, de ser el caso debe presentarse en un capítulo especial dentro del activo corriente y pueden clasificarse a corto y largo plazo. Considerándose a corto plazo aquellos saldos de clientes cuyo vencimiento no son mayor a un año posterior a la fecha del balance, estas deben presentarse en el estado de Situación General como activo corriente y los saldos cuyo vencimiento son mayores a un año, deben presentarse en el activo no corriente.

Cuentas por cobrar comerciales, corresponde a aquellas operaciones originadas exclusivamente por el giro habitual del negocio y únicamente por operaciones de ventas realizadas a los clientes.

Cuentas por cobrar No Comerciales, en esta clasificación se registran todos los saldos originados por las operaciones realizadas por la empresa que no corresponden a transacciones del giro habitual del negocio y que son originadas a otras fuentes a las ventas, entre las cuales se pueden mencionar: préstamos a accionistas, a funcionarios, empleados, entre otros.

La importancia de las cuentas por cobrar, radica principalmente en alcanzar las metas y lograr mayores ingresos, las empresas se esfuerzan en incrementar sus ventas y en un alto porcentaje corresponden a ventas al crédito. Siendo necesario mantener una adecuada administración y control sobre la recuperación de esta, principalmente porque corresponden a derechos a favor de las empresas, generando el ingreso del efectivo a caja por la recuperación de esta. También es uno de los rubros más significativo después del efectivo y representan las ventas o prestación de servicios que puede convertirse en efectivo en un periodo de tiempo.

A las cuentas por cobrar se le da un trato importante, por las razones que se detalla a continuación:

- Representan efectivo a corto, mediano y largo plazo.
- Representan parte de la liquidez de la empresa.
- El saldo está en constante movimiento y necesita de análisis y revisiones a ciertos periodos.

De todas las cuentas de activo, caja y banco ofrece mayor liquidez.

“Por lo tanto, no es de extrañar que los auditores independientes deban dedicar una parte considerable de su trabajo al análisis de esta cuenta. Para el auditor, tanto interno como externo las cuentas a cobrar representa un reto constante, no solamente debido a su importancia y liquidez sino también al cambio continuo de su composición básica” (Borja, 2004, p. 534).

Los saldos de cliente no recuperados en el tiempo autorizado, generan perdidas y gastos para las empresas, por lo tanto, es importante que se mantenga un monitoreo contante sobre los saldos vencidos y por vencerse, sobre los cuales deben tener el adecuado tratamiento fiscal como financiera, como se observa a continuación:

De acuerdo a la Ley del Impuesto sobre la Renta, debe registrarse una provisión que no exceda el 3% sobre la totalidad de la cartera de cuentas por cobrar.

De acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad, el registro de la estimación para cuentas incobrables debe realizarse cuando:

- Se ha realizado el análisis del deterioro de la cartera.
- Cuando exista poca probabilidad de recuperación del saldo.

El departamento de cuentas por cobrar también se hace uso de formas, que corresponden a todos los formularios impresos autorizados que se utilizan, con el objetivo de documentar los procesos que se realizan en el proceso de recuperación del efectivo.

### 2.1.1 Reconocimiento y medición de cuentas por cobrar

Inicialmente las cuentas por cobrar son reconocidas a su valor razonable y/o al costo, posteriormente se mantendrá al costo amortizado. Cuando la cuenta por cobrar muestre deterioro, el importe se reducirá mediante una cuenta de valuación, con efecto de presentación en los estados financieros de la empresa.

Los saldos de clientes que se presentan en la cartera de cuentas por cobrar a fecha de cierre, de los estados financieros, deberán ser valuados al tipo de cambio de cierre vigente.

### 2.1.2 Políticas y manuales de procedimientos de cuentas por cobrar

El objetivo de la Política y manuales de procedimientos radica principalmente en definir los lineamientos aplicables al otorgamiento de créditos a los clientes de la empresa y será aplicable a todas las solicitudes que realicen los clientes.

Los manuales de procedimientos definen los procedimientos necesarios a ejecutarse para el cumplimiento de la política de cuentas por cobrar.

Las empresas cuentan con Políticas de crédito y estas corresponde al documento sobre el cual se rige la administración del departamento de cuentas por cobrar para otorgar los créditos a los clientes, que incluye lo siguiente:

- Lineamientos para análisis crediticio.
- Establecimiento de comités para evaluación de otorgamiento de crédito.
- Niveles de autorización de límites de créditos a clientes.

- Análisis y registro de estimaciones para cuentas incobrables.

“La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito” (<https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro>, Recuperado el 29/09/2018)

Es importante que las empresas realicen mensualmente análisis de la cartera de cuentas por cobrar, de acuerdo con la clasificación por saldos vencidos de los créditos otorgados. Así como, analizar a cada uno de los clientes con el objetivo de determinar las causas que han originado la morosidad y tomar acciones que lleven a la recuperación del saldo, como las siguientes:

- Restringir ventas a clientes morosos.
- Análisis de clientes por antigüedad de saldos
- Análisis de crédito, mediante historial crediticio.
- Autorización de límites de crédito de acuerdo a la Política de la Empresa.

### 2.1.3 Cuentas por cobrar de acuerdo con la Ley del Impuesto sobre la Renta

Las empresas de mensajería afrontan constantemente problemas de recuperabilidad de saldos por servicios prestados a sus clientes. Por lo que La ley del Impuesto Sobre la Renta en su artículo 21, inciso “20” especifica el tratamiento sobre las cuentas incobrables por lo que se cita textualmente dicho artículo e inciso. Artículo 21, se consideran costos y gastos deducibles, siempre que sean útiles, necesarios, pertinentes o indispensables para producir o conservar la fuente productora de rentas gravadas, los siguientes:

20) “Las cuentas incobrables, para las cuales se justifique tal calificación, que se originen exclusivamente de operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones realizadas con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados. La calidad de cuentas incobrables, cuando corresponda deberá demostrarse por medio de la

presentación de los documentos o registros generados por el sistema de gestión de cobranza administrativa, que acredite los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. Para los créditos o cuentas por cobrar que tengan garantía hipotecaria o prendaria, únicamente se consideran como gastos deducibles los valores residuales pendientes de cobro, luego de la liquidación de la garantía (Ley del Impuesto Sobre la Renta, 2015, p. 28).

Los contribuyentes que no apliquen lo establecido en el primer párrafo de este numeral pueden optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar a esta las cuentas incobrables que se registran en el periodo de liquidación correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria o prendaria, al cierre de cada uno de los periodos anuales de liquidación; y, siempre que dichos saldos deudores se originen del giro habitual del negocio; y, únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros. Los cargos a la reserva deberán justificarse y documentarse con los requerimientos de cobro administrativo hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente.” (Ley del Impuesto Sobre la Renta, 2015, p. 28).

#### 2.1.4 Procedimientos de cuentas por cobrar

Consiste en realizar las gestiones necesarias de cobros a los clientes, con el objetivo de recuperar los saldos por cobrar a los clientes en el tiempo autorizado, realizando los procedimientos que se detallan a continuación:

- Llamadas Telefónicas:

Las empresas tienen como procedimiento llamar a los clientes para hacerles un recordatorio del saldo adeudado, si el cliente confirma que tiene planificado realizar pago, se procede a planificar la visita de un cobrador.

- Envió de cobrador:

De acuerdo con la planificación, los cobradores visitan a los clientes para realizar el cobro y cuando reciben los cheques proceden a la emisión del recibo de caja.

- Visitas al cliente:

Las visitas a los clientes pueden darse por dos casos:

Cientes que realizan pagos por transferencias bancarias; cuando los clientes realizan el pago del saldo adeudado por medio de transferencias bancarias, se planifica reuniones con el objetivo de realizar las conciliaciones de saldos por cobra y pagar.

Cientes que no pagan; se solicita reuniones con los clientes para determinar las razones por el cual no realizan el pago del saldo adeudado y dependiendo las causas, podrían llegarse a un acuerdo.

- Procedimiento Judicial:

Es el proceso más difícil en el procedimiento de cobro y se utiliza cuando se han agotado los procedimientos anteriores. Es un procedimiento que ayuda a la recuperación de los saldos, sin embargo, presenta ciertas desventajas por los gastos de honorarios y tiempo del personal por los seguimientos necesarios.

### 2.1.5 Registro de las cuentas por cobrar

Es la encargada de realizar el registro de todas las transacciones de una empresa, así como también de analizar y presentar la situación económica de la misma.

“La contabilidad es una técnica que se utiliza para producir sistemáticamente y estructuralmente información financiera expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afecta, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación

con dicha entidad económica” (Colegio de contadores públicos y auditores de Guatemala, Norma No. 1)

De acuerdo con la Norma Internacional de Contabilidad No. 8, define como política contable “son los principios específicos, bases, acuerdos reglas y procedimientos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros”.

Los procesos contables corresponden al ciclo en donde se procede a registrar y procesar todas las transacciones que son originadas por el giro habitual que lleva una empresa a lo largo del resultado obtenido de un determinado periodo.

El proceso contable estudia la naturaleza de las transacciones involucradas que realizan las empresas, estos procesos pueden clasificarse en externas o internas, incluyendo la participación de terceros o no en las operaciones que realiza la empresa.

Las características principales se detallan a continuación:

- El proceso contable debe ser comprensible, sistemático y útil, además la información obtenida se requiere que sea comparable y confiable.
- Son flexibles, ya que permiten cambios necesarios, son adaptables a los problemas que es generen.
- Brindan a la administración, control sobre las operaciones de la empresa.

El control en el proceso contable que cumple con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal y las características especiales de un negocio en particular.

Las empresas hacen uso de los manuales contables, que corresponden al documento elaborado por la empresa que contiene las instrucciones para el personal contable, para que utilice adecuadamente la nomenclatura contable para registrar las transacciones de la empresa.

“Es el documento en el que se define las políticas, cuentas y procedimientos contables de una empresa o grupo de ellas, que permite la sistematización del registro de sus operaciones y la preparación de sus estados financieros” (Apuntes de organización y sistematización contable, 2009, p. 121)

Es de suma importancia que las empresas apliquen controles internos contables, ya que estos corresponden a los métodos y procedimientos relacionados con la autorización de transacciones, también la verificación de la corrección y confiabilidad de datos contables.

El control interno contable comprende el manual de organización, procedimientos y registros financieros, y catálogo de cuentas; que están diseñados para suministrar seguridad razonable de que:

- Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración.
- Las operaciones se registran, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para pequeñas y medianas entidades (PYMES).
- El acceso a los activos sólo se permitirá con autorización de la administración de la entidad.

## 2.2 Control interno

Es todo un sistema de controles utilizados por las entidades, establecidos por la dirección o gerencia para que las empresas puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con los objetivos definidos.

La evaluación del control interno debe incluir principalmente la aplicación de la Política en el análisis de aprobación de créditos otorgados a los clientes, así como el seguimiento en la recuperación del efectivo.

Según las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) No. 315 Identificación y Evaluación de los Riesgos de Error Material Mediante el Entendimiento de la Entidad y su Entorno, el control interno “es un proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos

de una entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones, y al cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

### 2.2.1 Control interno administrativo

Constituye el plan de organización y de todos los métodos coordinados adoptados dentro de la entidad para promover la eficiencia operacional y la adhesión de las políticas gerenciales preestablecidas.

Los objetivos del control interno administrativo son:

- Promover la eficiencia en la operación de la entidad.
- Ejecutar operaciones que se adhieran a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

### 2.2.2 Estructura de control interno

Está constituido por las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de que serán alcanzados sus objetivos específicos. La administración es la responsable de la estructura de control interno.

Los procedimientos de control, comprende los procedimientos diseñados e implementados cuyo objetivo es la mitigación de riesgos en el registro de las transacciones originadas en la empresa, debe incluir el aseguramiento de las autorizaciones de las actividades, existir segregación de funciones, elaboración de documentos y registros apropiados.

La eficiencia operativa, se refiere cuando un proceso utiliza al máximo cada recurso disponible, la optimización de los procesos tiene un efecto directo en los resultados de la empresa.

Para mejorar los resultados es necesario implementar, los siguientes cambios:

- Mejora continua de los procesos
- Optimización de la producción y logística
- Gestión de recursos humanos

## **Capítulo 3**

### **Marco metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

En la investigación se utilizó el método descriptivo el cual busca analizar los procedimientos que actualmente utilizan las empresas, con el objetivo de recuperar los saldos por los servicios prestados a sus clientes, para evitar pérdidas importantes que pudieran afectarles significativamente, principalmente aquellos saldos que se encuentran a más de 90 días.

La investigación fue realizada directamente en las oficinas de las empresas con la colaboración del personal del departamento de cuentas por cobrar, donde se observó con claridad las deficiencias de los procedimientos y del control interno de las empresas analizadas.

#### **3.2 Sujetos de investigación**

La investigación será dirigida principalmente al personal clave de los departamentos de cuentas por cobrar y finanzas, para analizar los procedimientos establecidos en la recuperación de los saldos de las ventas realizadas al crédito a los clientes, son:

- Gerente de Créditos, tiene bajo su cargo la administración del departamento de cuentas por cobrar, y su objetivo principal es mantener una cartera sana, recuperando los saldos de créditos otorgados a los clientes de acuerdo con los días de créditos autorizados.
  
- Gerente Financiero: es el responsable de la administración eficiente de los criterios y rentabilidad de las finanzas de la empresa, garantizando las estrategias financieras para la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones.

- Contador General: responsable de realizar los registros contables de las transacciones, así como de analizar la situación financiera de las empresas, presentando información íntegra y oportuna, para la adecuada toma de decisiones por parte de la administración.
- Asistente de Gerencia de Créditos: tiene bajo su cargo apoyar la administración del departamento de cuentas por cobrar y su objetivo principal es darle seguimiento a la recuperación de los saldos de créditos otorgados a los clientes.
- Asistente de Gerencia Financiera: encargado de apoyar la Gerencia Financiera en la administración eficiente de las finanzas, para garantizar las estrategias financieras de la empresa.

### 3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Los instrumentos y técnicas utilizados en la investigación son:

- Entrevistas: se realizará reuniones individuales con el personal clave (gerente de créditos, gerencia financiera y contador general) de la empresa, quienes tiene bajo su cargo la administración y son los responsables de los procedimientos implementados, para la adecuada gestión de esta. Esta técnica permitió determinar las evidencias objetivas, documentando los procedimientos implementados, verificar el cumplimiento de estos.
- Cuestionario: Se utilizará el instrumento de cuestionario al personal de asistentes de las gerencias de créditos y asistentes contables, ayudando a comprender el “porqué” realizar la investigación, analizando como atender el fenómeno.
- Observación: Se diseñarán cédulas de observaciones con el propósito de recomendar diseñar procedimientos a implementarse por el departamento de cuentas por cobrar, en relación con la recuperación de saldos de las ventas realizadas al crédito a los clientes, principalmente en lo siguiente:

- Cumplimiento de Política de autorización de límites de créditos autorizados a los clientes.
- Proceso de cuentas por cobrar, empleado por la empresa.
- Personal calificado, en las actividades estratégicas del proceso.
- Clima laboral en el departamento de cuentas por cobrar.

### 3.4 Diseño de la investigación

Se realizó una investigación concluyente, descriptiva a través de recopilación de datos de por medio de entrevistas con personal clave que se encuentran involucrados directamente con el proceso y se les trasladó de igual forma un cuestionario a los sujetos de investigación previamente descritos.

### 3.5 Muestreo

Instrumento que ayuda a examinar con eficacia y eficiencia al conjunto de personas que se consideran representativos, con la finalidad de analizar la población total.

La determinación de la muestra se consideró utilizar el criterio de pasar un cuestionario a los empleados de las empresas cuyo objetivo es prestar el servicio de logística de paquetería, considerando una muestra de 35 colaboradores, de tres empresas entre los cuales se encuentran 3 Gerentes financieros, 3 Asistentes de Gerencia financiera, 3 Gerentes de cuentas por cobrar, 3 Asistentes de gerencia de cuentas por cobrar, 3 contadores generales y 20 auxiliares del departamento de cuentas por cobrar.

Los colaboradores que participaron aportaron sus conocimientos de acuerdo con la función que realizan en la empresa a la cual pertenece.

## **Capítulo 4**

### **Resultados de la investigación**

#### **4.1 Presentación de resultados**

Los resultados se presentan por medio de los datos obtenidos en las entrevistas, observación de los procesos y entrevistas realizados a los colaboradores de las empresas que fueron objetos de análisis, y que formaron parte importante en el proceso de recopilación de la información. A continuación, se describe los resultados de la investigación.

##### **a) Entrevistas**

Los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a los gerentes de créditos, gerentes financieros, contadores generales y asistentes de créditos y de finanzas, se presentan a continuación:

##### **a.1) Entrevistas con el gerente de créditos y cobros**

La empresa se dedica a cubrir eficientemente las necesidades de manejo de documentos, paquetes y logística en general de importantes empresas del país, el crecimiento que ha tenido en los últimos años ha originado el incremento de las ventas, viéndose en la necesidad de contar con procedimientos eficientes que permita la recuperación de saldos otorgados a los clientes.

De acuerdo con la entrevista realizada con el gerente de créditos y cobros, él es el responsable directo de la administración del departamento de cuentas por cobrar, en la que se incluye la recuperación de los saldos otorgados a los clientes por ventas al crédito, mediante la ejecución de procedimientos eficientes que permitan mitigar los riesgos en la recuperación de estos, aplicando lo estipulado en la Política de crédito autorizada por la alta gerencia.

Se observó que los procedimientos que se ejecutan no son documentados adecuadamente, por lo que existe el riesgo de omisión de procedimiento por parte de los colaboradores.

### a.2) Entrevistas con el gerente financiero

Es el responsable de la adecuada administración de las finanzas de la empresa, entre sus funciones se encuentran velar por los siguientes:

- Análisis de la situación financiera y búsqueda de mejores estrategias para la disponibilidad de fuentes de financiamiento para la empresa.
- Mensualmente, se realizan reuniones con la gerencia de cuentas por cobrar para analizar la situación de recuperación de los saldos de la cartera.
- Mensualmente, se realiza un análisis de los saldos de clientes que superan los días autorizados y si existen bases suficientes para la creación de reserva para cuentas incobrables cuando aplica.

### a.2) Entrevistas con el contador general

En la entrevista con el contador general, indicó que los procedimientos que se ejecutan son realizados de manera empírica y que desconoce si existen manuales de procedimientos autorizados por la alta gerencia, por lo tanto, carecen de un control interno adecuado que ayude a la mitigación de riesgos en las cuentas por cobrar.

Dentro de las principales funciones se encuentran el registro de las transacciones por las operaciones del negocio, entre las cuales se encuentran el registro de las transacciones originadas por el departamento de cuentas por cobrar.

### a.3) Entrevistas con los asistentes de gerencia de finanza

El asistente de la gerencia de finanzas indicó que él se encarga de apoyar las funciones del gerente financiero, en las que se encuentran el análisis de las cifras financieras mensuales, incluyendo el análisis de la recuperabilidad de los saldos de la cartera de cuentas por cobrar, así como participar en la reuniones en donde se analiza conjuntamente con la gerencia de cuentas por cobrar, sobre las probabilidades de recuperación de aquellos saldos vencidos y registrar una reserva para cuentas incobrables cuando aplica.

#### a.4) Entrevistas con los asistentes de gerencia de créditos

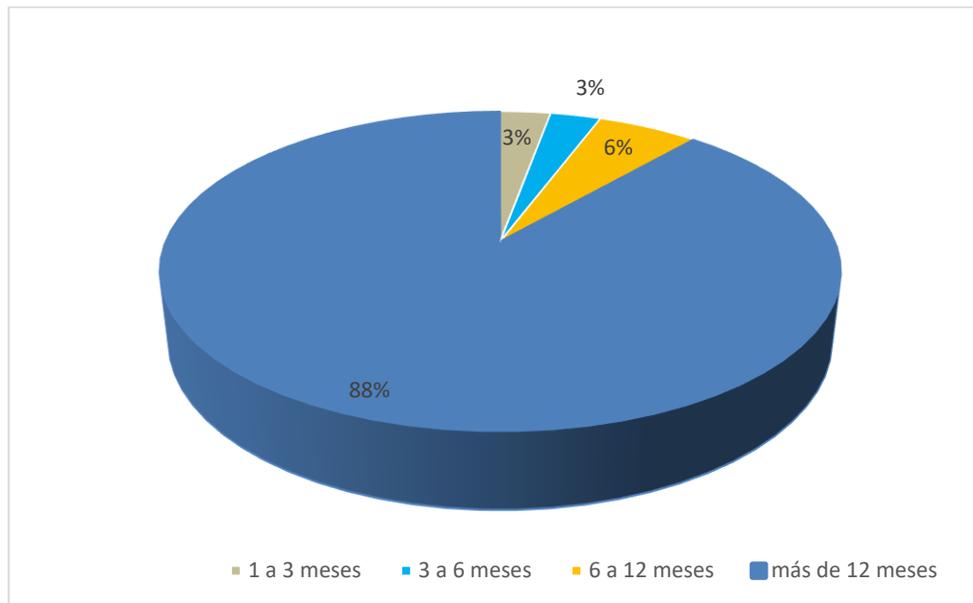
El asistente de la gerencia de créditos indicó, que él, se encarga de apoyar las funciones del gerente de créditos, adicionalmente participa en las reuniones en donde se analiza el comportamiento de la recuperabilidad de los saldos y se analiza la reserva para cuentas incobrables y coordinar la función de los cobradores para darles seguimiento a la recuperación de los saldos de la cartera.

#### b) Resultados de encuestas

Los resultados de las encuestas realizadas del total de la muestra que se utilizaron fueron de 35 colaboradores, entre los cuales se encuentran 3 Gerentes financieros, 3 Gerentes de créditos, 3 contadores generales, 3 asistentes financieros y 3 asistentes de gerencias de créditos y auxiliares de créditos, se presenta a continuación:

Gráfica No. 1

¿Indique el tiempo que tiene laborando para el departamento de cuentas por cobrar?

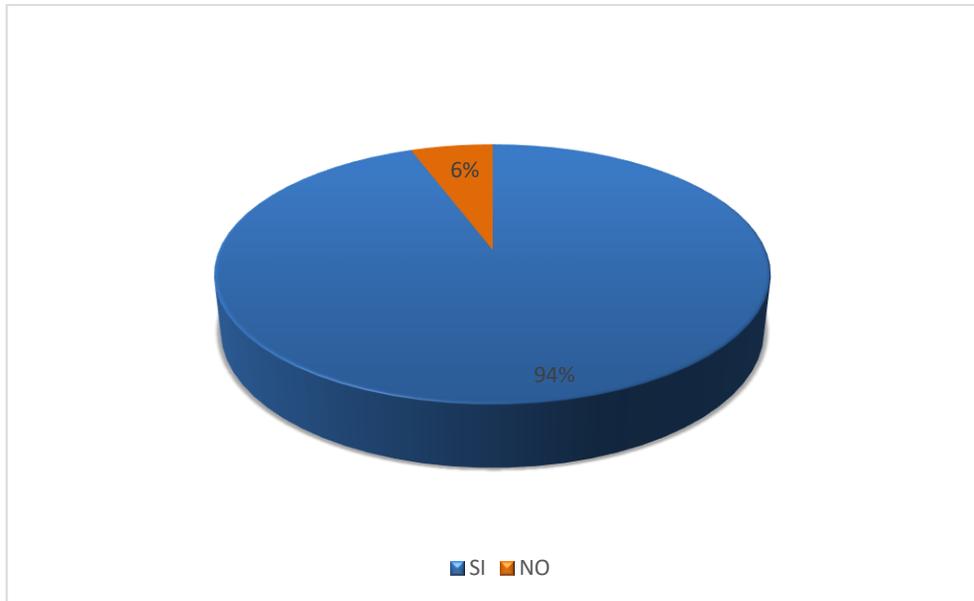


Fuente: elaboración propia, año 2019

Como se observa en la gráfica, el 88 % del personal encuestado indicaron que tiene más de 12 meses que labora para la empresa, 6% tiene de 6 a 12 meses, 3% tiene de 3 a 6 meses y 3% tiene de 1 a 3 meses.

Gráfica No. 2

¿Se le comunicó los procedimientos a ejecutar al momento de ocupar el puesto que actualmente tiene?

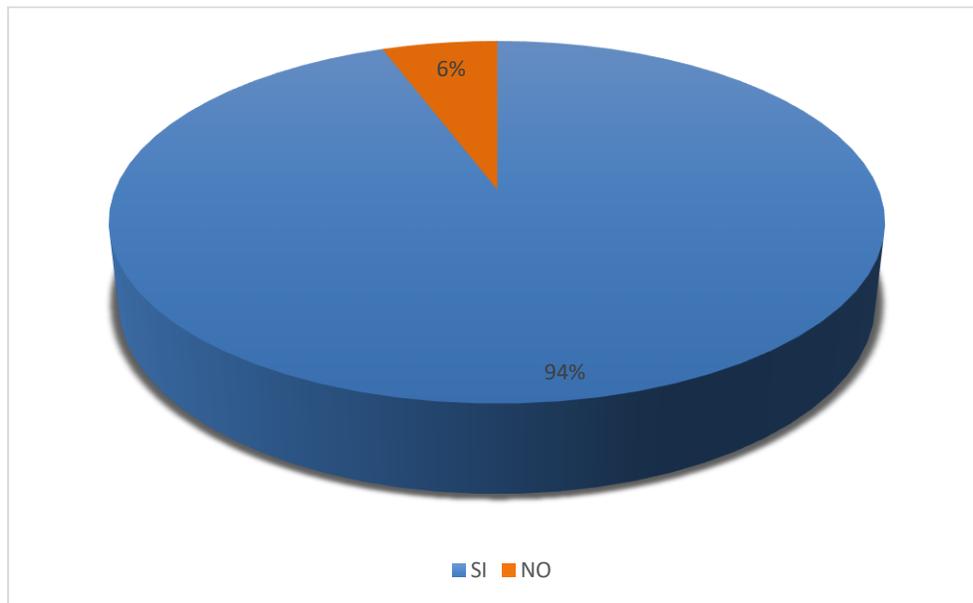


Fuente: elaboración propia, año 2019

De las encuestas realizadas el 94% afirma que se les comunicó los procedimientos a realizar de acuerdo al puesto que ocupa, un 6% indicó que no se les indicó claramente los procedimientos al momento de ocupar el puesto, sin embargo, estos fueron explicados cuando fue necesario aplicar los procedimientos.

Gráfica No. 3

¿Conoce los procedimientos que se utilizan en el departamento de cuentas por cobrar?

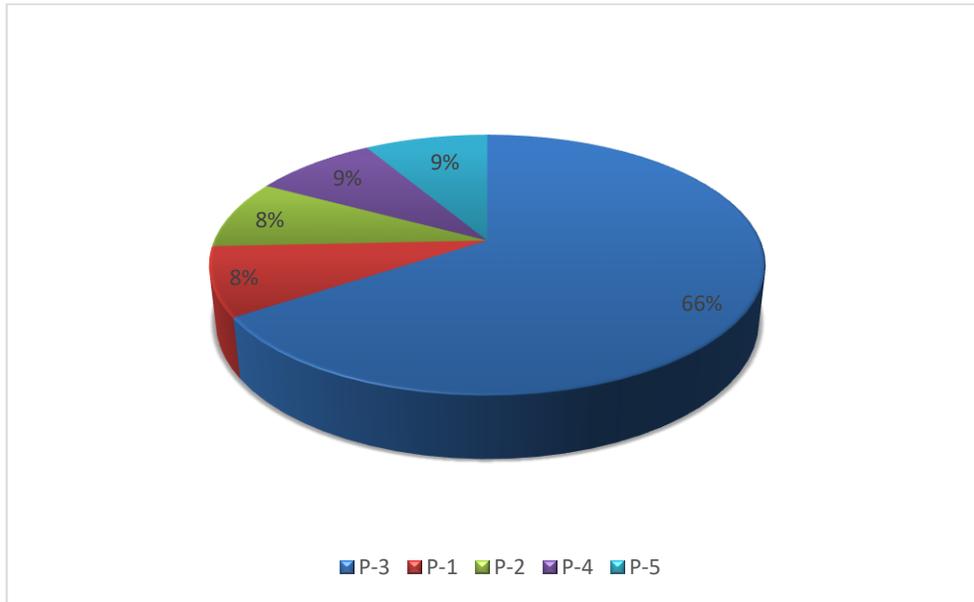


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 94% de los encuestados indicaron que conocen los procedimientos que se aplican en el departamento de cuentas por cobrar y el 6% indicaron que no, en estos casos por no pertenecer directamente aun proceso en donde se aplican los procedimientos de cuentas por cobrar.

Gráfica No. 4

¿Cuántos procedimientos son ejecutados actualmente en su área?

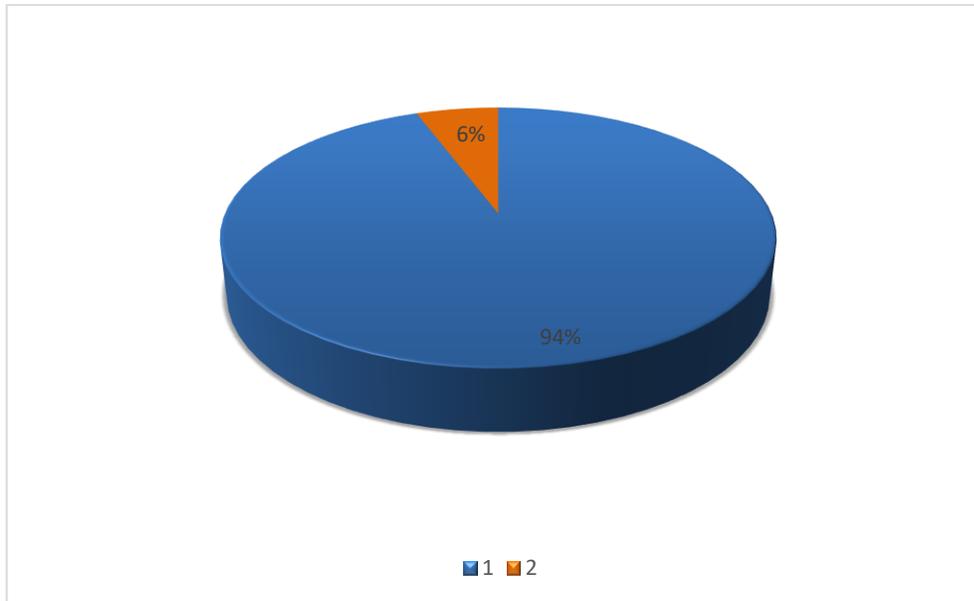


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 66% de las encuestas realizadas, afirmaron que realizan 3 procedimientos de los establecidos en el departamento de cuentas por cobrar, 9% realiza 1 procedimiento, 9% realiza 2 procedimientos, 9% realiza 4 procedimientos y 9% realiza 5 procedimientos.

Gráfica No. 5

¿Según su experiencia, indique el porcentaje de procedimientos que son aplicados correctamente en el departamento de cuentas por cobrar?

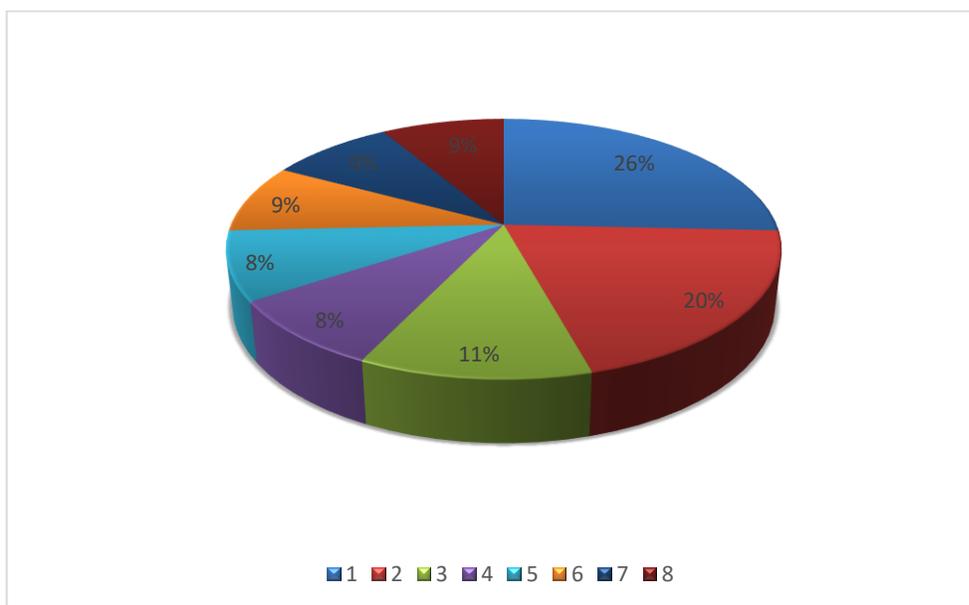


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 94% afirmaron que de acuerdo a la experiencia que tienen en el negocio, los procedimientos son aplicados de manera correcta en un 100%, el 6% afirmaron que son aplicados en un 80%, porque en algunos casos no se obtienen los resultados que se espera, debido a malas prácticas al momento de realizar los cobros con algunos clientes.

Gráfica No. 6

¿Mencione uno de los procedimientos que se aplica en el departamento de cuentas por cobrar?

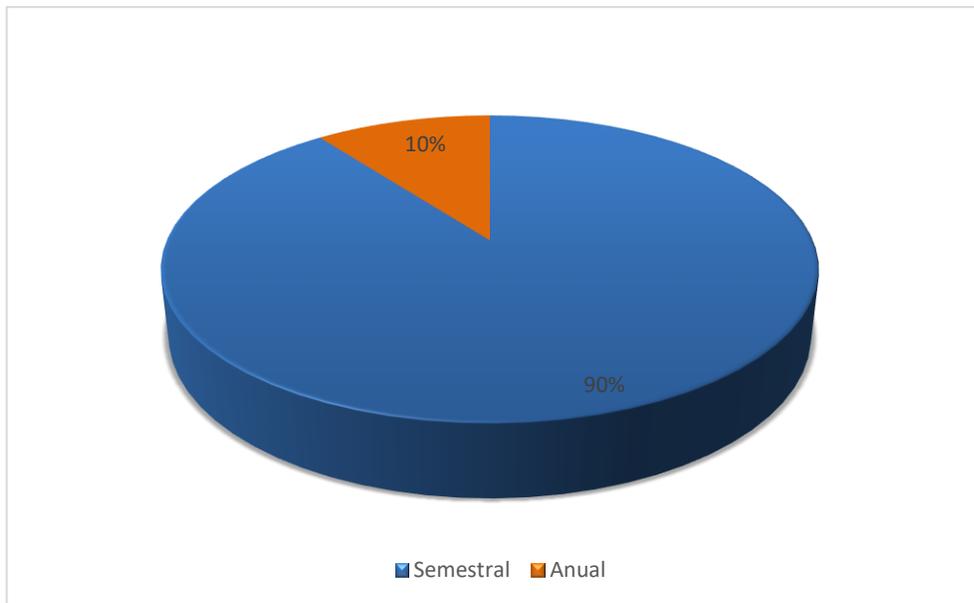


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 26% afirmaron que realizan el procedimiento de llamadas telefónicas a clientes, el 20% realizan los registros de depósitos bancarios y recibos de caja, el 11% visitan a los clientes para darle seguimiento al cobro pendiente de realizar por el cliente, el 8% autorizan los límites de créditos a clientes, el 8% realizan el análisis de reserva para cuentas incobrables, el 9% analizan la antigüedad de la cartera, 9% preparan los expedientes de clientes para autorización y 9% registran las reserva para cuentas incobrables en los libros contables de las empresas.

Gráfica No. 7

¿Con cuanta periodicidad recibe capacitación sobre la aplicación correcta de los procedimientos a ejecutar en su área?

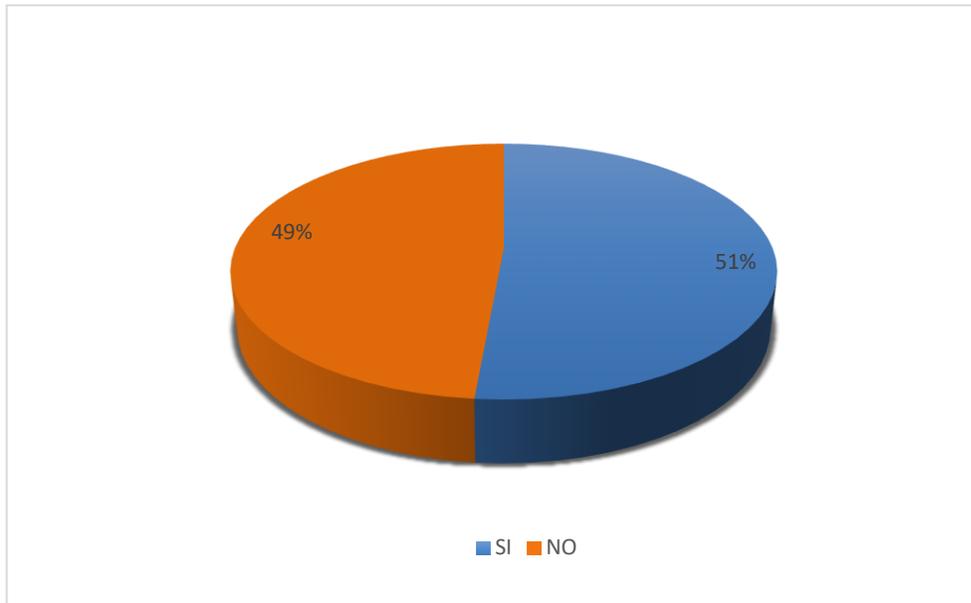


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 90% indicaron que reciben capacitaciones semestralmente sobre temas de actualización de la correcta aplicación de los procedimientos y el 10% indicaron que anualmente reciben capacitación sobre cambios y actualizaciones de algunos procedimientos.

Gráfica No. 8

¿Tiene conocimiento sobre la Política de cuentas por cobrar?

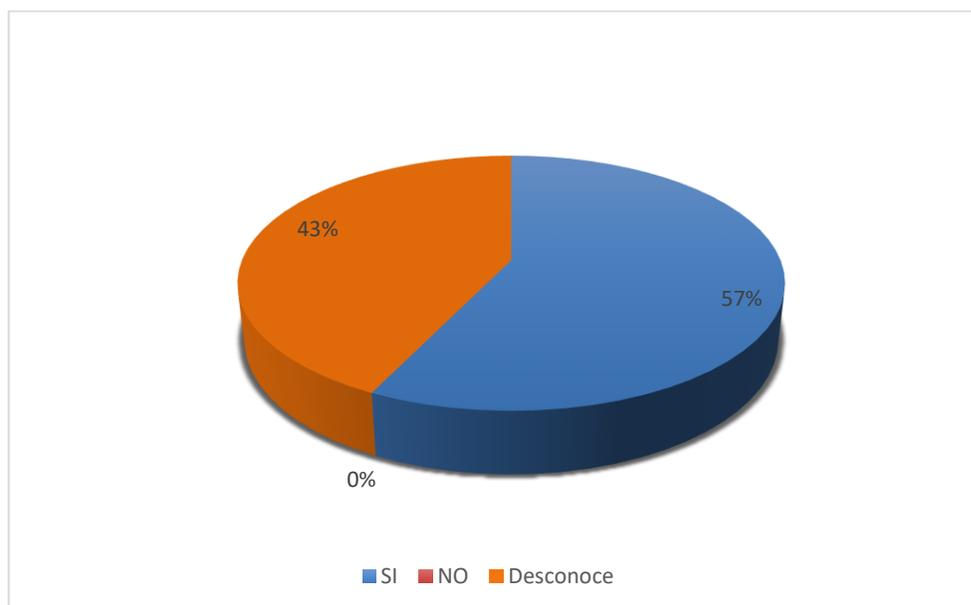


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 51% indicó que tiene conocimiento sobre la Política de cuentas por cobrar de la empresa, debido a que se encuentra relacionado directamente con la función que realizan, sobre la administración directa del departamento de cuentas por cobrar y el 49% no tiene conocimiento sobre la política, debido a que no se encuentran asociado directamente a la función que realizan.

Gráfica No. 9

¿Se cumple la política, con relación a las autorizaciones de créditos a los clientes?

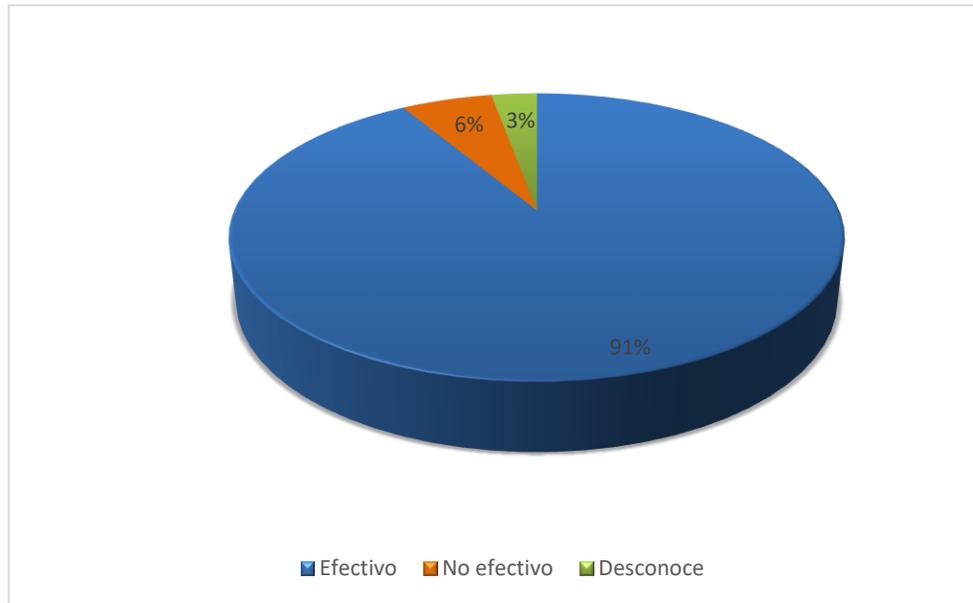


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 57% afirmaron que se cumple con la Política del proceso de autorizaciones de los créditos otorgados a los clientes y el 43% indicaron que desconocen si se cumple con la Política debido que la función que realizan en el departamento, no se encuentra asociado directamente al proceso de autorizaciones de créditos a los clientes.

Gráfica No. 10

¿Como considera los procedimientos que actualmente se utilizan en la cuenta por cobrar?

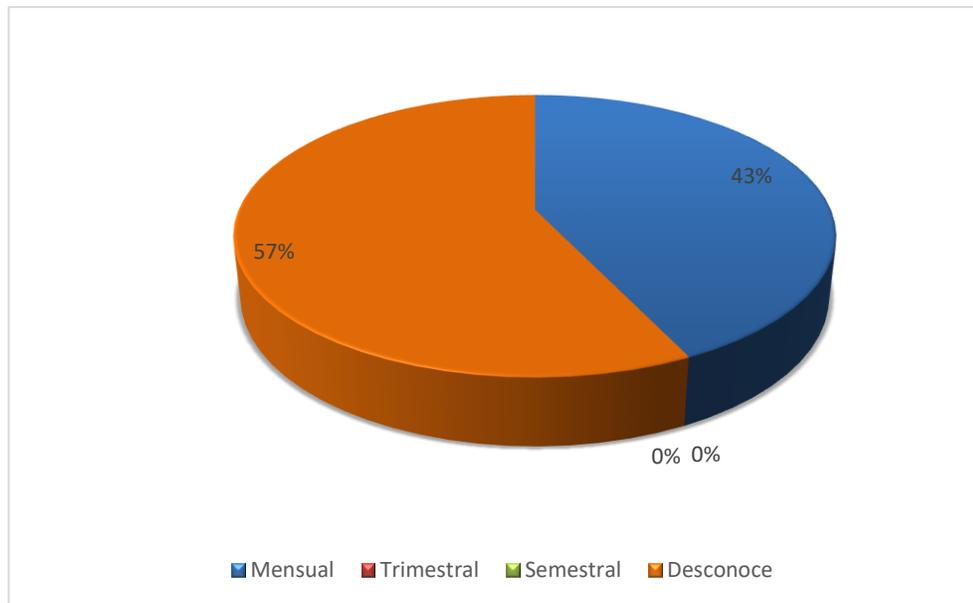


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 91% consideran que los procedimientos que se aplican en el departamento de cuentas por cobrar son efectivos, el 6% consideran no son efectivos por deficiencias en la recuperación de algunos saldos con clientes y el 3% desconocen ya que no se encuentran vinculados directamente con el proceso.

Gráfica No. 11

¿Indique con cuanta periodicidad se realiza el análisis de recuperación de la cartera de cuentas por cobrar?

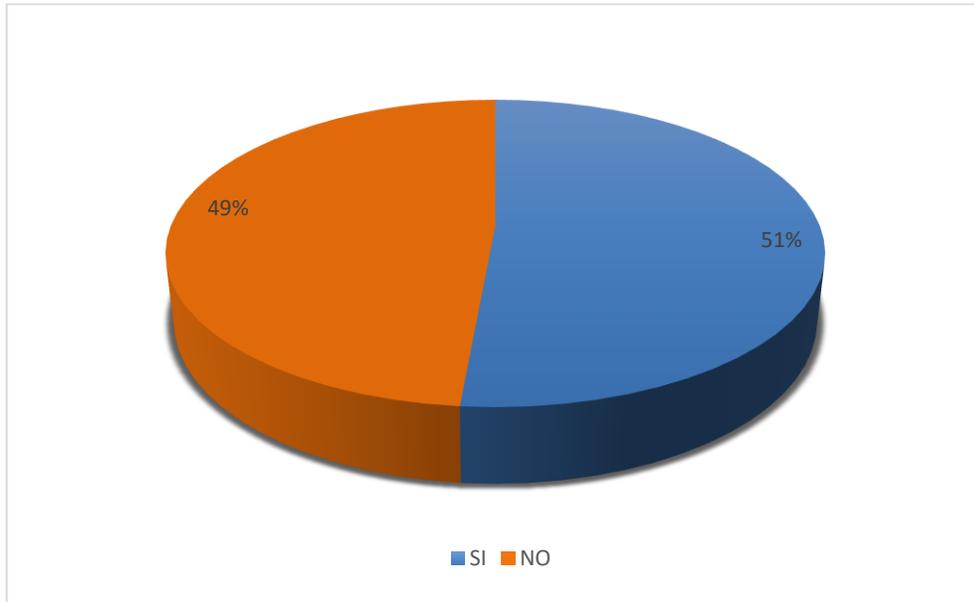


Fuente: elaboración propia, año 2019

De las encuestas realizadas, el 57% desconocen con cuanta periodicidad se realiza el análisis de recuperación de la cartera de cuentas por cobrar, derivado a la función que realizan y esta no se encuentra asociado directamente al proceso de análisis de la cartera y el 43% indicaron que el análisis es realizado de forma mensual, para analizar la recuperabilidad de la cartera y para la toma de decisiones por parte de la administración.

Gráfica No. 12

¿Conoce cómo se encuentran clasificados los saldos de la cartera de cuentas por cobrar?

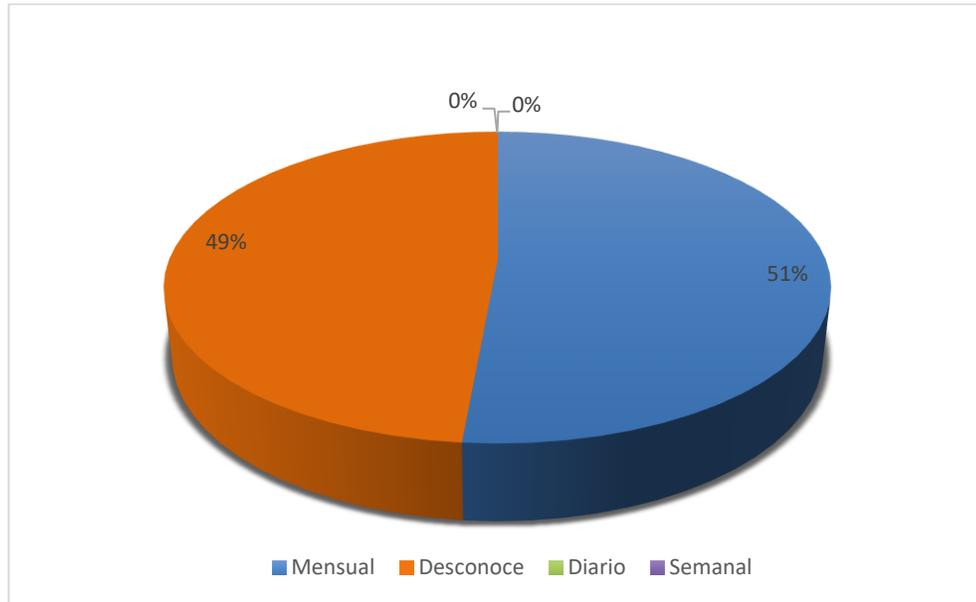


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 51% conoce la clasificación de la cartera de cuentas por cobrar los cuales se encuentran de 0 a 30 días, 30 a 60 días, 60 a 90 días y mas de 90 días y el 49% indicó que desconoce la clasificación de la cartera ya que no se encuentran dentro de sus funciones dicho análisis.

Gráfica No. 13

¿Con qué periodicidad se concilian las cuentas por cobrar con la cuenta de mayor general?

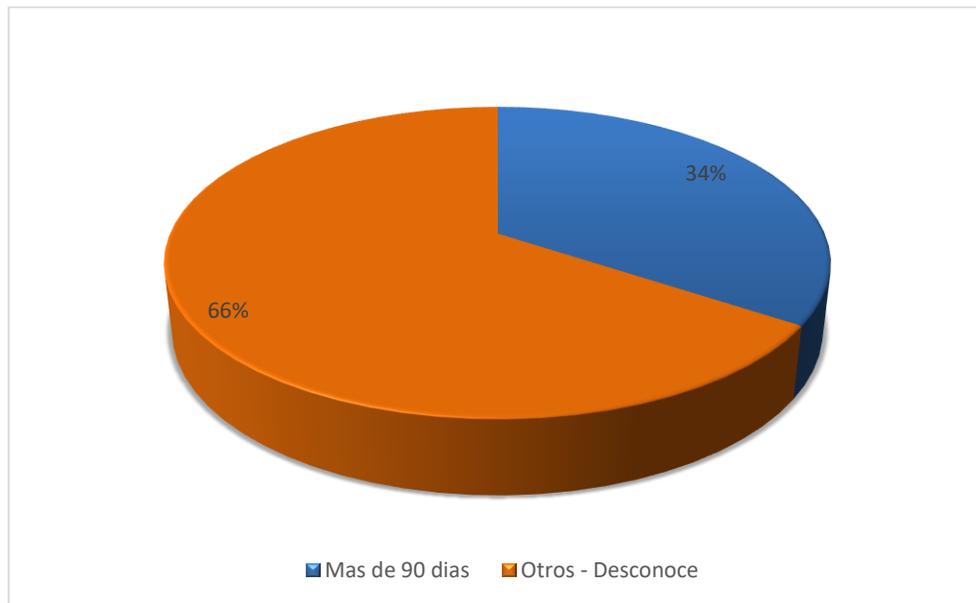


Fuente: elaboración propia, año 2019

Como se observa en la gráfica anterior el 51% indican que los saldos de cuentas por cobrar son conciliados de forma mensual con los saldos de mayor general de la contabilidad y el 49% indica que desconoce con cuanta periodicidad se concilian los saldos debido que sus funciones no se encuentran el análisis del proceso.

Gráfica No. 14

¿Cuál es la antigüedad a considerarse para registrar una estimación para cuentas incobrables?

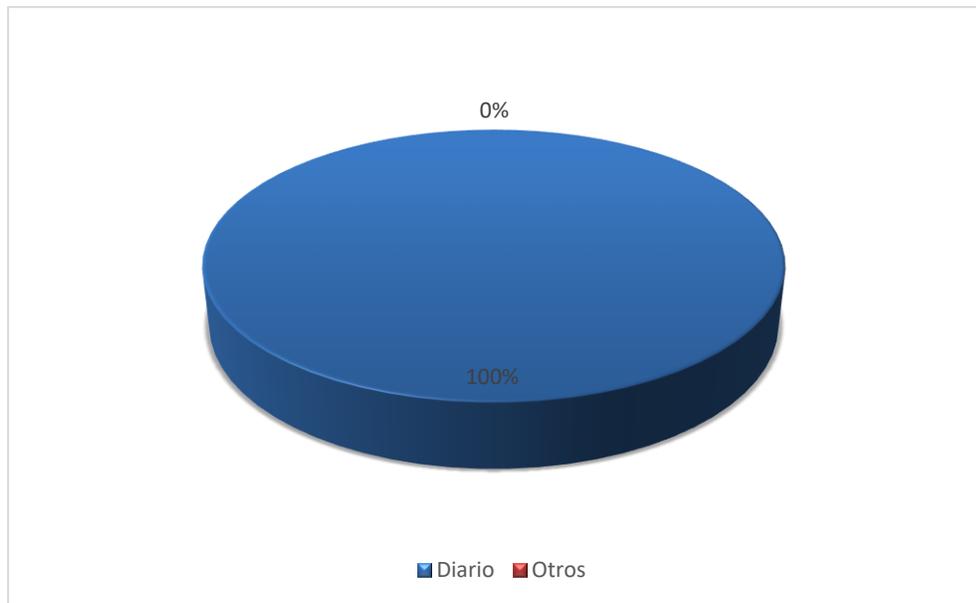


Fuente: elaboración propia, año 2019

Como se observa en la gráfica anterior el 66% de las encuestas indican que desconoce la antigüedad que es considerada para registrar una estimación para cuentas incobrables, debido a que no son parte de los procedimientos a ejecutar en su área laboral y el 34% indico que en un alto porcentaje la antigüedad a considerarse para registrar una estimación para cuentas incobrables corresponde a los saldos que superan los 90 días de crédito y que no se ha tenido ninguna respuesta de recuperación de parte del cliente.

Gráfica No. 15

¿A cada cuánto se realizan los depósitos de los cobros realizados en las cuentas bancarias de la empresa?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Como se observa en la gráfica anterior, el 100% de los encuestados indican que los cobros realizados a clientes son depositados diariamente a las cuentas bancarias de las empresas.

### c) Observación física de los procesos

Técnica utilizada en el proceso de investigación, en donde se pudo observar a los colaboradores de la empresa ejecutando los procesos, con el objetivo de confirmar la ejecución de los procesos en el departamento de cuentas por cobrar. A continuación, se detalla los resultados de la aplicación de la técnica:

- El Gerente de crédito y el asistente; proceden a revisar la planificación de rutas que deben cubrir los cobradores para el siguiente día, este proceso se realiza de forma diaria, posteriormente los auxiliares del departamento de cobros proceden a realizar el registro en el sistema que utiliza la empresa de todos los cobros realizados del día anterior, verificando que el saldo del depósito bancario concilie con los datos del recibo de caja emitido. Mensualmente preparan y presentan el reporte a la alta gerencia sobre los resultados de cobros realizados durante el mes de acuerdo con la meta de cobro establecida. Reuniones semanales para analizar las estrategias para alcanzar las metas de cobros establecidos. Mensualmente, revisan de forma detallada la cartera de clientes, analizando los nuevos saldos que han superado los límites de días de créditos autorizados. Adicionalmente, participa en reuniones con el comité de créditos, en donde se analiza los límites de créditos a ser autorizados para los nuevos clientes.
- El Gerente de finanzas y el asistente; mensualmente se reúnen con el propósito de analizar el aumento y/o disminución del saldo de la estimación para cuentas incobrables, de acuerdo con los nuevos saldos de clientes que superan los días de créditos autorizados y de acuerdo a la probabilidad de recuperación del saldo o si es necesario el registro de una estimación para cuentas incobrables, posteriormente es enviado al contador general para el respectivo registro del ajuste que corresponde.
- El contador general; recibe vía correo electrónico de parte de la gerencia financiera el dato a registrar del ajuste (aumento/disminución) de la estimación para cuentas incobrables y proceder a su registro.

## **Capítulo 5**

### **Discusión y análisis de resultados**

#### **5.1 Discusión**

El proceso se inició con el acercamiento a las empresas, principalmente con el personal administrativo de los departamentos de cuentas por cobrar, con el propósito de obtener información importante para el análisis de los procedimientos que actualmente se realizan, en las empresas dedicadas a la logística de entrega de paquetería.

Para la obtención de la información específica se elaboró un cuestionario. En este proceso se analizaron los procedimientos existentes en el departamento de cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar generalmente representan una de las partidas del activo más importante en las empresas, representando la prestación de los servicios que pueden convertirse en efectivo a corto y largo plazo y que forman parte de la liquidez de las empresas.

Los procedimientos de cuentas por cobrar son de suma importancia que fortalecen la estructura del control interno y que incide en la evaluación y cumplimiento de la Política de ventas, aprobación del crédito, despacho, facturación, cobranza y registro contable.

En un alto porcentaje de las empresas evaluadas se observó que los procedimientos no se encuentran documentados, los cuales son comunicados a sus colaboradores de forma verbal y no son supervisados del cumplimiento de la misma. Es necesario documentar e implementar procedimientos específicos al área de cuentas por cobrar, para mejorar los procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, así como la mitigación de riesgos determinados en la misma.

Las cuentas por cobrar es el proceso de recuperación de las ventas efectuadas por los servicios prestados a los clientes, estos son relativamente líquidos que pueden convertirse en efectivo en un plazo de 30 a 60 días, de acuerdo con el tiempo de crédito autorizado por la gerencia.

Las empresas de paquetería cuentan con procedimientos de control de conciliación de saldos, con el propósito de asegurar los saldos presentados en los reportes de antigüedad versus los saldos presentados en los estados financieros mensualmente.

De acuerdo con la entrevista y cuestionario que se tuvo con los gerentes de cuentas por cobrar de las empresas de paquetería, si tienen conocimiento sobre el procedimiento de conciliación, sin embargo, no se cumple en su totalidad.

Las causas que dan origen a las deficiencias del procedimiento de conciliación radican específicamente en que este no se encuentra en forma escrita, los cuales son comunicados de forma verbal a sus colaboradores, siendo susceptibles al olvido.

Otro factor que ha afectado a las empresas de esta industria es la falta de supervisión del cumplimiento de las Políticas y Procedimientos, definidos por la alta administración.

En consecuencia, los factores mencionados, se pueden observar reportes de antigüedades de saldos conciliadas, sin embargo, en el detalle de transacciones se observa facturas duplicadas emitidas a los clientes y/o facturas de clientes no depurados, entre otros.

Los gerentes de los departamentos de cuentas por cobrar indicaron que las empresas tienen como procedimientos informar a la gerencia sobre el rendimiento y fluidez de los cobros efectuados, por lo tanto, semanalmente se prepara el reporte de cobrabilidad realizado a los clientes y mensualmente se consolida la información para obtener el KPI de cobros mensual, con el propósito de informar a la gerencia sobre los saldos recuperados de las ventas realizadas al crédito.

Al no informar a la gerencia sobre el rendimiento y fluidez real de los cobros realizados en un determinado periodo, la Gerencia toma decisiones erróneas que podría afectar significativamente el resultado de las empresas.

Los reportes de cuentas por cobrar en un alto porcentaje se encuentran clasificados de acuerdo a su antigüedad real, sin embargo, también existen saldos que no se encuentran clasificados de acuerdo a su antigüedad real, registrando documentos con fechas que no corresponden.

Al no tener carteras con saldos de clientes clasificados de acuerdo con su antigüedad real, las empresas presentan saldos de clientes que se encuentran vencidos de acuerdo a la Política de otorgamiento de crédito, así como el incremento de los saldos mayores a 90 días y el incremento del gasto por saldos incobrables de clientes morosos.

Es importante que las empresas registren los documentos de acuerdo a su fecha de emisión, para presentar la cartera de acuerdo a su antigüedad real y poder realizar los análisis respectivos sobre la misma, así como tomar acciones sobre los saldos vencidos.

El resultado de la investigación demuestra que las empresas están teniendo pérdidas importantes por la falta de procedimientos para el seguimiento de la recuperación de saldos a más de 90 días.

La investigación demuestra que las empresas realizan procedimientos deficientes para la recuperación de saldos vencidos a más de 90 días de antigüedad, el cual constituye una debilidad importante en la cuenta por cobrar para recuperar los saldos.

Las gerencias de cuentas por cobrar indicaron que los saldos a más de 90 días son revisados periódicamente, sin embargo, la cartera de cuentas por cobrar presenta saldos vencidos no depurados que corresponden a clientes morosos.

Derivado de lo anterior, las empresas presentan cartetas de clientes con saldos de clientes vencidos no depurados, generando pérdidas por la falta de seguimiento de recuperación de los saldos vencidos de clientes morosos y el incremento del gasto por cuentas incobrables.

Las empresas registran una estimación para cuentas incobrables de acuerdo al porcentaje que define la Ley del Impuesto Sobre la Renta, que consiste en un 3%, sobre el saldo de cuentas por cobrar.

El manual de Políticas y Procedimientos de las empresas, indica que se debe emitir recibos de caja a los clientes por la recuperación del efectivo, sin embargo, no se realiza en su totalidad. La administración es la responsable del diseño e implementación de controles que suministren seguridad razonable sobre las operaciones.

En la mayoría de las empresas analizadas, estas tienen control sobre los recibos de caja emitidos a clientes, sin embargo, algunas carecen de procedimientos para tener un adecuado control sobre los mismos, generando desconfianza en los clientes por recibos de caja aplicados a clientes que no corresponden. Así como también los recibos de caja son registrados oportunamente y algunas empresas no lo realizan, originando atrasos en la aplicación de saldos a clientes y en la presentación real de los resultados.

Las empresas de logística de entrega de paquetería cuentan con agencias en todo el país, en la cual reciben los paquetes a enviar, en este proceso se encuentra la modalidad de ventas de contado, para lo cual cuentan con el proceso de liquidación de guías.

Se observó que para este proceso en su mayoría de las empresas evaluadas liquidan diariamente el efectivo recaudado en las agencias y algunas no realizan este proceso en su totalidad, originando atrasos en los registros de efectivo recibido por las agencias en donde se presta el servicio.

Es importante que las empresas tengan bien definidas la estructura organizacional, así como la segregación de funciones en todo el personal que labora en la misma, formando parte de los procedimientos de control establecidos por la gerencia.

Para las empresas de paquetería, el tema de segregación de funciones es de suma importancia, debido a que existe recepción de efectivo recaudado por las ventas de los servicios, así como también existen personas que realizan el registro de las mismas.

De acuerdo con el análisis realizado, las empresas tienen segregación de funciones en relación a las personas encargadas de los registros y de la recepción del efectivo, algunas no cuentan con segregación de funciones entre los encargados de los registros y de la recepción del efectivo.

En el proceso de revisión de diferencias reportadas por los clientes, son realizadas por una persona distinta al departamento de cuentas por cobrar. Sin embargo, el resultado de la investigación indica que las diferencias determinadas en conciliación con los clientes no son investigadas en su totalidad, registrando saldos de clientes con saldos a favor y en contra en las carteras de cuentas por cobrar.

## 5.2 Análisis de resultados

Los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios y entrevistas realizadas evidencia que las empresas carecen de la documentación de sus procedimientos existentes, así como también de procedimientos específicos para el departamento de cuentas por cobrar, las cuales son comunicadas a sus colaboradores de forma verbal.

Derivado a la falta de procedimientos específicos y de la documentación de la misma, existe deficiencias en la ejecución de la misma, las cuales son traducidas en pérdidas importantes para las empresas.

A continuación, se detallan las deficiencias observadas en el área de cuentas por cobrar de las empresas evaluadas, así como el análisis obtenido que afecta esta área.

Las empresas cuentan con Políticas de otorgamiento de créditos, en donde se definen los lineamientos a cumplirse para otorgar créditos a sus clientes, sin embargo, estos se cumplen en su totalidad observándose lo siguiente:

- Existen límites de créditos ingresados al sistema, los cuales no son autorizados por colaborador autorizado. De las empresas verificadas se pudo observar que de los principales 20 clientes, 7 presentan sobregiros, por Q. 158,401
- Las solicitudes de contratos de apertura de crédito, no se encuentran firmados por el representante legal de la empresa y no indica el monto solicitado.
- Existen expedientes de clientes no actualizados y de los principales 20 clientes 5 no cuentan con expedientes y 7 no cumplen con la Política.

Estas deficiencias impiden que los procesos se realicen de forma correcta, generando incumplimiento a lo estipulado en las Políticas de las empresas.

Existe un comité de créditos, que es la encargada de autorizar los créditos a clientes de acuerdo a la documentación y evaluación previa, realizada por el departamento de créditos. Con base a esta evaluación, el comité emite un dictamen de aprobación o de negación de crédito solicitado por el cliente. Sin embargo, este procedimiento no es realizado en su totalidad por las empresas, generando el otorgamiento de créditos a clientes sin dictámenes y que posteriormente se traducen en clientes que incumplen al crédito otorgado.

Las empresas han diseñado planes de capacitación para la implementación de procedimientos específicos en relación con el tema de análisis crediticio de clientes y otorgamientos de límites de acuerdo al análisis realizado por el departamento de créditos.

Para la conciliación de la cartera con la cuenta de mayor general, se cuentan con módulos específicos que alimentan los estados financieros en general. En un alto porcentaje los reportes son generados del sistema y manipulados en un formato Excel para conciliación, generando el aumento de error de los reportes de cartera ya que estos no son actualizados, presentando estados financieros

no razonables por variaciones entre reporte de antigüedad de saldos versus el saldo presentado en los estados financieros en versión final. En la revisión se observó que la cartera no concilia con los saldos presentados en los estados financieros, por el monto de Q. 50,000.

Las empresas tienen como procedimiento cuantificar de forma semanal lo recaudado por el departamento de cobros, sin embargo, este procedimiento no se encuentra documentado por lo que la información no siempre es informada a la gerencia de forma mensual ya que en muchos de los casos la información no se encuentra actualizada, por la falta de registro y/o aplicación de cobros realizados a clientes y que no son identificados en los estados de cuenta bancarios.

La antigüedad de la cartera debe realizarse de acuerdo a la fecha de emisión de los documentos (facturas), para reflejar el histórico en los reportes correspondientes. Sin embargo, las empresas evaluadas presentan carteras de cuentas por cobrar no depuradas, presentando saldos de clientes cancelados y duplicados de facturas. Esta situación ha generado que la administración tome decisiones sobre reportes de antigüedades de saldos no correctos.

Las empresas registran la estimación para cuentas incobrables de acuerdo a la Ley del Impuesto Sobre la Renta, sin embargo, existe empresas que no tienen registrado la estimación de acuerdo a lo estipulado por la ley, y que pueden ser ajustadas ante una revisión por parte de la Super Intendencia de Administración Tributaria -SAT-.

Financieramente, las empresas realizan el análisis que requiere la Norma Internacional de información financiera, para el registro de la estimación para cuentas incobrables, que claramente indica que debe realizarse el respectivo análisis de recuperabilidad de saldos para poder proceder al registro de la estimación. En la revisión realizada, este análisis no es realizado de manera correcta a como lo requiere la norma.

Las empresas cuentan con recibos de caja para ser emitidos a sus clientes para el adecuado control de los cobros. Sin embargo, no existe control sobre los recibos y los libros de control no se

encuentra actualizado y muestra alteraciones en sus registros. Existen recibos de cajas emitidos a los clientes, con montos diferentes en duplicados por el valor de Q. 178,400.

Adicionalmente, se observó que los recibos de caja no son registrados oportunamente en los libros de las empresas, los cuales son reflejados en la presentación de información errónea por la administración.

Es necesario que las empresas definan la estructura organizacional, que permita ubicar al personal idónea en los puestos claves del departamento, para delimitar las responsabilidades y segregación de funciones en relación con la persona encargada de los registros contables y de la encargada de la recepción del efectivo.

Las empresas tienen políticas específicas en relación a las ventas realizadas en las agencias, que en un alto porcentaje corresponde a ventas de contado. Se observó que el efectivo recaudado no es depositado a las cuentas bancarias de las empresas de inmediato, al momento de la revisión se determinó el monto de Q. 256,300, que corresponde a transacciones de días anteriores.

## **Conclusiones**

1. La aplicación deficiente de los procedimientos en el área de cuentas por cobrar genera problemas en la recuperación de los saldos de los clientes, afectando el flujo de efectivo y la rentabilidad de las empresas.
2. Los procedimientos que han sido diseñados e implementados por el departamento de cuentas por cobrar ayudan a mantener un mejor control sobre la cartera de clientes, permitiendo mejorar la recuperación de los saldos.
3. Las empresas analizadas cuentan con la Política de cuentas por cobrar, que contiene los lineamientos a seguir para la adecuada administración de los saldos otorgados a los clientes, sin embargo, estos no se cumplen en su totalidad, principalmente en la autorización de los límites de crédito a clientes.
4. La estimación para cuentas incobrables se registra de acuerdo a los porcentajes máximos que establece la Ley.

## Referencias

1. Franklin F., Benjamín / Gómez ceja, Guillermo. **Organización y Métodos: Un Enfoque Competitivo.** México D.F. Primera Edición. Editorial McGraw-Hill. 2002.
2. Mendez Muñoz, Sandra Imelda. **Organización y Sistematización Contable de una Asociación Solidarista Tesis USAC,** Facultad de Ciencias Económicas, noviembre de 2004.
3. De León, Álvaro Arturo. **Organización y Sistematización Contable de una empresa Guatemalteca de Logística de Importación y Exportación.** Tesis USAC, Facultad de Ciencias Económicas, enero de 2011
4. Comité de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento – IAASB – de la Federación Internacional de Contadores – IFAC –. **Normas Internacionales de Auditoria (NIAs), 2009.**
5. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad– IASB. **Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para pequeñas y medianas entidades (PYMES), 2009.**
6. Bowerson, Donald J./Closs David J. **Administración y Logística en la Cadena de Suministros.** MGH MC Graw Hill, Primera Edición 2008. 658 páginas.
7. Means G., & Schneider D. Meta Capitalismo. **La Revolución del Comercio Electrónico y el Diseño de Empresas y los Mercados en el siglo XXI.** Editorial Deusto. Bilbao, 2000.
8. Borja, René Fonseca. **Auditoria Interna un enfoque moderno de planificación, ejecución y control.** Guatemala, Editorial Artes Gráficas Acrópolis. 2004. 596 páginas.
9. (Colegio de contadores públicos y auditores de Guatemala, Norma No. 1)

10. Decreto número 10-2012. **Ley de Actualización Tributaria, Impuesto Sobre la Renta.** Guatemala 1 de marzo de 2012.
11. Apuntes de organización y sistematización contable, 2009, p. 121
12. Páginas Web consultadas:
  - a. <http://evoluciondelalogistica.blogspot.com>, Recuperado el 29/09/2018
  - b. (<https://degerencia.com>, Recuperado el 29/09/2018.)
  - c. (<https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro>, Recuperado el 29/09/2018)

## **Anexos**

**Anexo No. 1: Cédula de observaciones**

No.	Descripción	Resultado de la observación
1.	El Gerente de crédito y el asistente	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de ruta de cobradores</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de cobros realizados a clientes</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación de reporte de cobro mensual</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones semanales para establecer estrategia de cobros</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones mensuales para revisión de cartera de cuentas por cobrar</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones en comités de créditos</li> </ul>	
2.	El Gerente de finanzas y el asistente	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones para análisis de aumento y/o disminución de reserva para cuentas incobrables</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de ajuste a contador para registrar en contabilidad</li> </ul>	
3.	El contador general	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y registro de ajuste aumento y/o disminución de reserva para cuentas incobrables</li> </ul>	

## Anexo No. 2: Cuestionario para personal

### Objetivo General

- Determinar los efectos de la falta de aplicación de procedimientos en las cuentas por cobrar en entidades dedicadas a la logística de entrega de paquetería.

### Objetivos Específicos

- Determinar que procedimientos para cuentas por cobrar utilizan las empresas dedicadas a la logística de entrega de paquetería.
- Verificar la política de cuentas por cobrar y el cumplimiento por las empresas en relación a los créditos otorgados a los clientes.
- Realizar un análisis de recuperación de la cartera de cuentas por cobrar, que permita a las empresas poder tener mejor flujo de efectivo.

INSTRUCCIONES: Favor de contestar las siguientes preguntas de acuerdo a su experiencia laboral, se le agradece su objetividad sobre el tema a investigar que corresponde al Análisis de procedimientos de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la logística de entrega de paquetería en la ciudad de Guatemala, en las empresas dedicadas a la logística de entrega de paquetería. Favor marcar con una “X”, a su respuesta.

1. ¿Indique el tiempo que tiene laborando para el departamento de cuentas por cobrar?

1 a 3 meses  3 a 6 meses  6 a 12 meses  más de 12 meses

2. ¿Se le comunicó los procedimientos a ejecutar al momento de ocupar el puesto que actualmente tiene?

SI  NO

3. ¿Conoce los procedimientos que se utilizan en el departamento de cuentas por cobrar?

SI  NO

4. ¿Cuántos procedimientos son ejecutados actualmente en su área? \_\_\_\_\_
5. ¿Según su experiencia, indique el porcentaje de procedimientos que son aplicados correctamente en el departamento de cuentas por cobrar?
- 20%       40%       60%       80%       100%
6. ¿Mencione uno de los procedimientos que se aplica en el departamento de cuentas por cobrar? \_\_\_\_\_
7. ¿Con cuanta periodicidad recibe capacitación sobre la aplicación correcta de los procedimientos a ejecutar en su área?
- Mensual       Trimestral       Semestral       Anual
8. ¿Tiene conocimiento sobre la Política de cuentas por cobrar? SI       NO
9. ¿Se cumple la política, con relación a las autorizaciones de créditos a los clientes?
- SI       NO
10. ¿Como considera los procedimientos que actualmente se utilizan en la cuenta por cobrar?
- Efectivo       No efectivo
11. Indique con cuanta periodicidad se realiza el análisis de recuperación de la cartera de cuentas por cobrar.
- Mensual       Trimestral       Semestral
12. ¿Conoce cómo se encuentran clasificados los saldos de cuentas por cobrar?
- SI       NO
13. ¿Con que periodicidad se concilian las cuentas por cobrar con la cuenta de mayor general?
- Diario       Semanal       Mensual
14. ¿Cuál es la antigüedad a considerarse para registrar una estimación para cuentas incobrables?
- \_\_\_\_\_
15. ¿A cada cuánto se realizan los depósitos de los cobros realizados en las cuentas bancarias de la empresa?
- Diario       Semanal       Mensual       Otros \_\_\_\_\_