

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Control de cuentas por cobrar para eficientar la recuperación de cartera de la
agroindustria azucarera de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Silvia Mabelita Castillo Orrego

Guatemala, marzo de 2020

Control de cuentas por cobrar para eficientar la recuperación de cartera de la agroindustria azucarera de Guatemala

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Silvia Mabelita Castillo Orrego

Lic. Víctor Hugo Estrada Santizo (**Asesor**)

Lic. Julio W. Juárez (**Revisor**)

Guatemala, marzo de 2020

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PAN AMERICANA

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 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Rolando Antonio Girón Díaz

Decano

Lcda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez

Coordinadora

Guatemala, 21 de septiembre de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del artículo científico titulado **“Control de cuentas por cobrar para eficientar la recuperación de cartera de la agroindustria azucarera 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 este artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'S' and 'C' intertwined, with a horizontal line extending to the right. The initials 'M.O.' are written at the end of the line.

Silvia Mabelita Castillo Orrego
Contaduría Pública y Auditoría
Carné No.:201901015

REF.: C.C.E.E.PELCPA.A02-PS.00205.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 04 DE NOVIEMBRE DE 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Victor Hugo Estrada Santizo.

Revisor: Licenciado Julio W. Juárez.

Carrera: Programa de Equivalencias Integrales Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo Científico titulado: "Control de cuentas por cobrar para eficientar la recuperación de cartera de la agroindustria azucarera de Guatemala".

Presentada por: Silvia Mabelita Castillo Orrego.

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

En el grado de: Licenciada.

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


Guatemala, 21 de septiembre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **“Control de cuentas por cobrar para eficientar la recuperación de cartera de la agroindustria azucarera de Guatemala”**, realizado por la alumna **Silvia Mabelita Castillo Orrego**, carné 201901015, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la 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. Victor Hugo Estrada Santizo

Colegiado Activo 6,546

Guatemala, 11 de octubre 2019

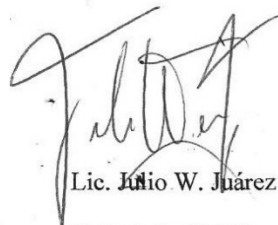
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Control de cuentas por cobrar para eficientar la recuperación de cartera de la agroindustria azucarera de Guatemala”**, realizado por Silvia Mabelita Castillo Orrego, carné No. 201901015, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a 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,



Lic. Julio W. Juárez
Colegiado 10,350

Dedicatoria

A Dios

Por darme la fortaleza, sabiduría y la oportunidad de culminar una de mis metas y por las bendiciones recibidas.

A mis padres

Como reconocimiento a sus esfuerzos, consejos, apoyo, amor incondicional hoy y siempre.

A mi universidad

Por darme la oportunidad de culminar mi carrera profesional.

Contenido

| | |
|---|----|
| Abstract | i |
| Introducción | ii |
| Metodología | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2 Pregunta de investigación | 2 |
| 1.3.1 Objetivo General | 2 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 2 |
| 1.4 Definición del tipo de investigación | 2 |
| 1.4.1 Investigación Descriptiva | 2 |
| 1.5 Sujeto de la investigación | 2 |
| 1.5.1 Sujeto 1 | 2 |
| 1.5.2 Sujeto 1 | 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 de muestra infinita | 3 |
| 1.8 Definir instrumentos de investigación | 4 |
| 1.9 Recolección de datos | 4 |
| 1.10 Procesamiento y análisis de datos | 4 |
| Resultados | 5 |
| 2.1 Presentaciones de Resultados | 5 |
| Discusión | 18 |
| 3.1 Extrapolación | 18 |
| 3.2 Hallazgos y Análisis General | 21 |
| 3.3 Conclusiones | 21 |
| Referencias | 22 |
| Anexos | 23 |

Abstract

El objetivo del artículo científico es conocer de qué manera las cuentas incobrables inciden en la toma de decisiones de la gerencia de la empresa; aumentando los riesgos de presentar índices negativos de liquidez, de rentabilidad y mantener una economía en declive, debido a la falta de gestión en la administración de las cuentas por cobrar asociado a créditos y aumento de la cartera de cuentas incobrables que disminuyen el capital de trabajo utilizado para pagar las obligaciones a corto plazo. En los últimos años los ingenios han presentado problemas económicos hasta el periodo 2019 donde el aumento de las cuentas incobrables afectó el capital de trabajo; siendo la gestión de las cuentas por cobrar uno de los principales causantes en el aumento de fondos que no se han alcanzado a recuperar de forma eficiente. Afectando su rentabilidad y logros de las metas establecidas.

Introducción

En la actualidad las compañías se ven fundamentadas por la gestión administrativa que se lleva para poder tomar así decisiones adecuadas y acertadas en beneficio del desarrollo de la institución.

Por lo anterior se recomienda la implementación de normas de un mejor control de las cuentas por cobrar, al término de la aplicación del proceso se podrá verificar si los resultados obtenidos fueron los planteados y si fueron satisfactorios. Por esa razón es importante la revisión de políticas de crédito, objetivos y estrategias de la agroindustria azucarera.

Mediante la aplicación de diversas técnicas que permitan revisar y analizar cada uno de los aspectos mencionados anteriormente (crédito, objetivos y estrategias), que respalden la gestión de cobro. Se ha planteado la siguiente interrogante ¿Es posible mejorar la recaudación de la cartera y disminuir el índice de morosidad? La metodología que se utiliza para la elaboración del siguiente trabajo es el método descriptivo.

El Capítulo 1 contiene la información de la problemática que se detecta para llevar a cabo el análisis del caso de cuentas por cobrar.

En el Capítulo 2 se realiza un análisis de los resultados obtenidos de las encuestas cuentas incobrables en la agroindustria azucarera, donde se establecen las causas bajo el diagnóstico realizado conforme a la información obtenida mediante una observación técnica y análisis documental. se emitieron los resultados y el análisis documental respectivo del impacto que ha generado el problema y el posible escenario en base a la aplicación de recomendaciones.

En el Capítulo 3 se aporta con fundamentos teóricos basados en la revisión bibliográfica y documental en base a la administración de las cuentas por cobrar y la toma de decisiones financieras a fin de aportar con información sustentada sobre el tema de estudio.

Capítulo 1

Metodología

1. Metodología

1.1. Planteamiento del problema

El control de cuentas por cobrar que se lleva en la agroindustria azucarera es uno de los principales problemas que se enfrenta, esto debido a la baja en precios a nivel mundial, así como actualmente la gestión de cobranza es realizada por un departamento responsable, quien tiene el cargo de encargado de tesorería, asistente de cuentas por cobrar y caja cuya función es dar seguimiento a los clientes para los respectivos cobros. Esta función se realiza mediante vía telefónica, requerimientos de cobro al vencimiento del crédito enviados por correo electrónico.

La gestión de cobro se evidencia en reportes semanales y mensuales dirigidos a los clientes donde se detalla los cobros vencidos y los cobros realizados. Las empresas de la agroindustria azucarera tienen como política de crédito, otorgar de 30 a 90 días crédito. El período de morosidad se considera a partir de que se vence el crédito otorgado.

La contadora indica que el volumen que refleja la cartera de facturas vencidas y no cobradas es elevada, otra situación que representa es que no existe un buen control de los anticipos, ocasionando errores al momento de realizar la gestión de cobranza.

Una política de crédito y cobro con los lineamientos para otorgar el crédito y establecer los procedimientos para recuperar la cartera vencida es parte fundamental para que la rotación de cuentas por cobrar se lleve a cabo; evitando que las cuentas incobrables sean mayores a las estimadas.

El estudio es enfocado a realizar el análisis de la gestión de cuentas por cobrar que presenta como problema un alto índice de cuentas por cobra fuera de los días crédito otorgado y el alto índice de cuentas incobrables.

1.2. Pregunta de investigación

¿Cómo afecta la gestión de cobro en el proceso de crédito y cobranza para eficientar la recuperación de cuentas por cobrar?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la gestión de cobro de la agroindustria azucarera en el período 2019 para eficientar la recuperación de la cartera en Guatemala.

1.3.2. Objetivos específicos

Evaluar los procesos de crédito y cobranzas que la empresa aplicó en la recaudación de las cuentas por cobrar.

Determinar las mejoras prácticas en la gestión de crédito y cobranza

1.4. Definición del tipo de investigación

1.4.1. Investigación descriptiva

Se utilizó la investigación descriptiva, en el presente estudio se pretende describir las situaciones que afectan los procesos, sin llegar a explicar o determinar las causas, solamente registrar el desarrollo de los fenómenos.

1.5 Sujeto de investigación

1.5.1 Sujeto 1

Personal del área de tesorería de la agroindustria azucarera de Guatemala.

1.5.2 Sujeto 2

Gerentes, jefes o encargados de los departamentos de tesorería y contabilidad de la industria azucarera de Guatemala.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

La investigación se realizó del 15 de enero al 15 de mayo de 2019

1.6.2. Geográfico

La investigación se realizó a las empresas dedicadas a la producción de azúcar en el área de Guatemala.

1.7. Definición de la muestra

1.7.1. Empleo de la muestra finita

Se utilizó la muestra finita debido a que el número de empresas dedicadas a la agroindustria azucarera es menor a 30,000 elementos

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

Los datos son los siguiente

Nivel de confianza 95% correspondiente a un valor $Z=1.96$

$p=50\%$ (probabilidad a favor)

$q=50\%$ (probabilidad en contra)

$e=0.08$ (error aceptado)

$N = 21$

Cálculo

$$n = \frac{21 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.08^2 (21-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} =$$

$$n = \frac{88.6736 * 0.5 * 0.5}{0.128 + 0.7656} = \frac{20.184}{1.0884} =$$

n = 19

Dado que la muestra es de 19 elementos se pasaron esa cantidad de encuestas.

1.8. Definir instrumentos de investigación

La herramienta que se utilizó fue la encuesta de manera presencial con base de un cuestionario. Dicho instrumento contó con preguntas ya desarrolladas dirigidas específicamente al proceso de cuentas por cobrar, tiene 10 preguntas con tipo de respuesta múltiples, dicotómicas, escala de Likert y de clasificación.

1.9. Recolección de datos

Para poder recolectar los datos se realizaron llamadas a las diferentes Ingenios dedicados a la producción de azúcar, solicitando los permisos para poder enviar vía electrónica el cuestionario a los empleados, así como a los gerentes, jefes del área de tesorería y de contabilidad.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

Después de haber recolectado los datos, se procedió a recopilar la información necesaria para poder formular la información obtenida que responde al problema objeto de estudio.

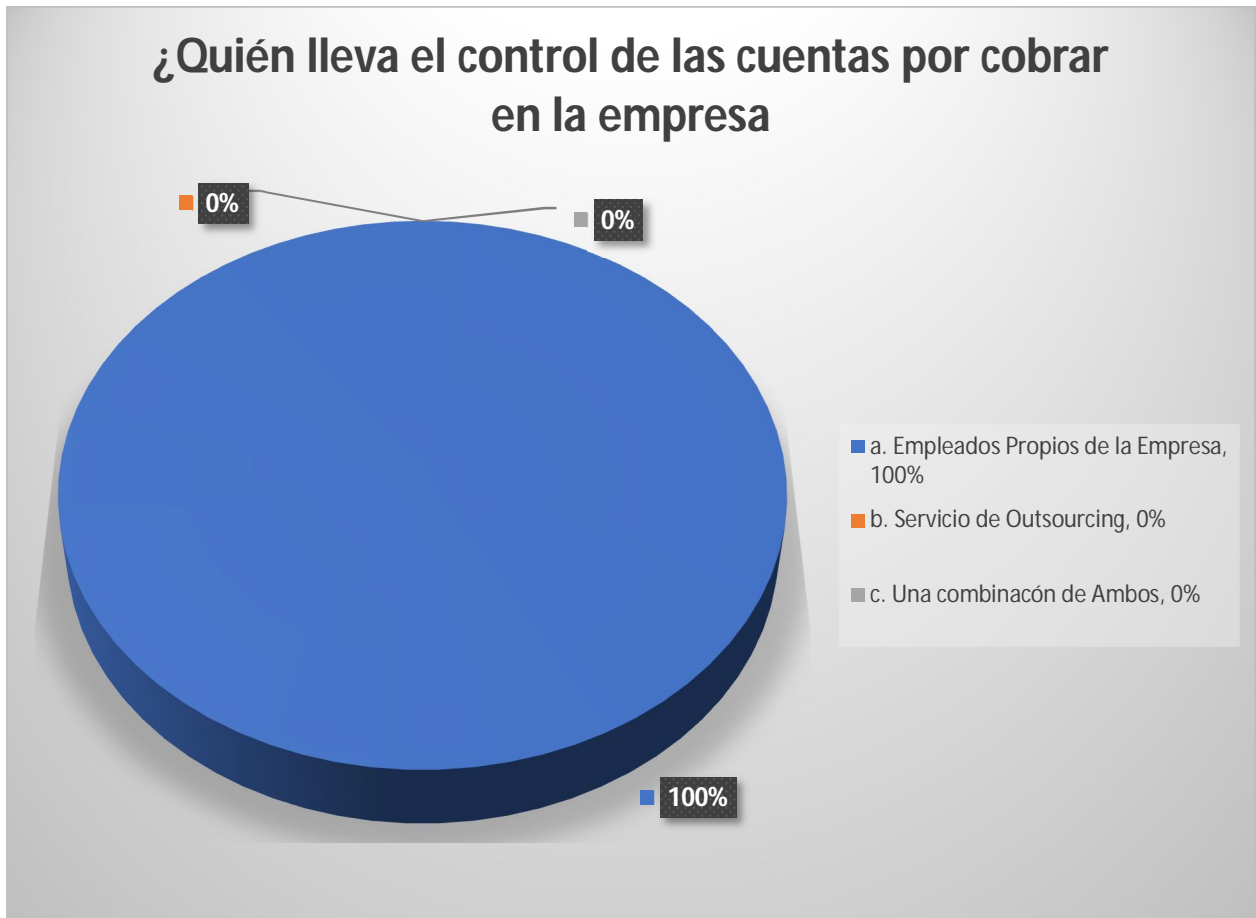
Los datos que se obtuvieron se ordenaron, clasificaron y tabularon en Excel y se prepararon las gráficas de pie para poder realizar la presentación.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

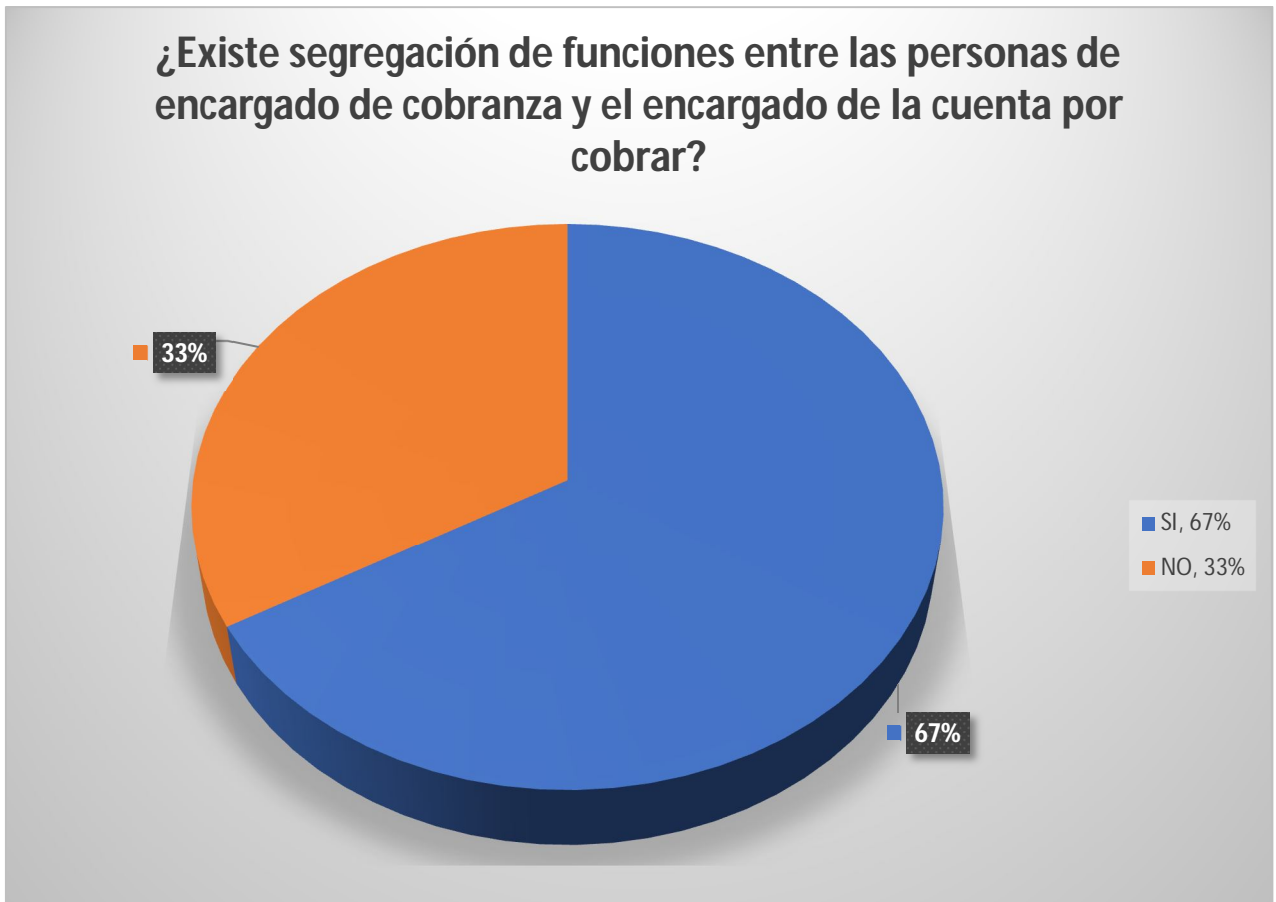
Gráfica No.1



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

Del 100% de las empresas encuestadas, indican que los empleados propios de la empresa llevan el control de las cuentas por cobrar en la empresa y en ninguna de ellas contratan servicio de outsourcing o una combinación de ambos.

Gráfica No.2



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

Del 100% de las empresas encuestadas, el 67% indican que sí existe segregación de funciones entre las personas de encargado de cobranza y el encargado de la cuenta por cobrar y el 33% no.

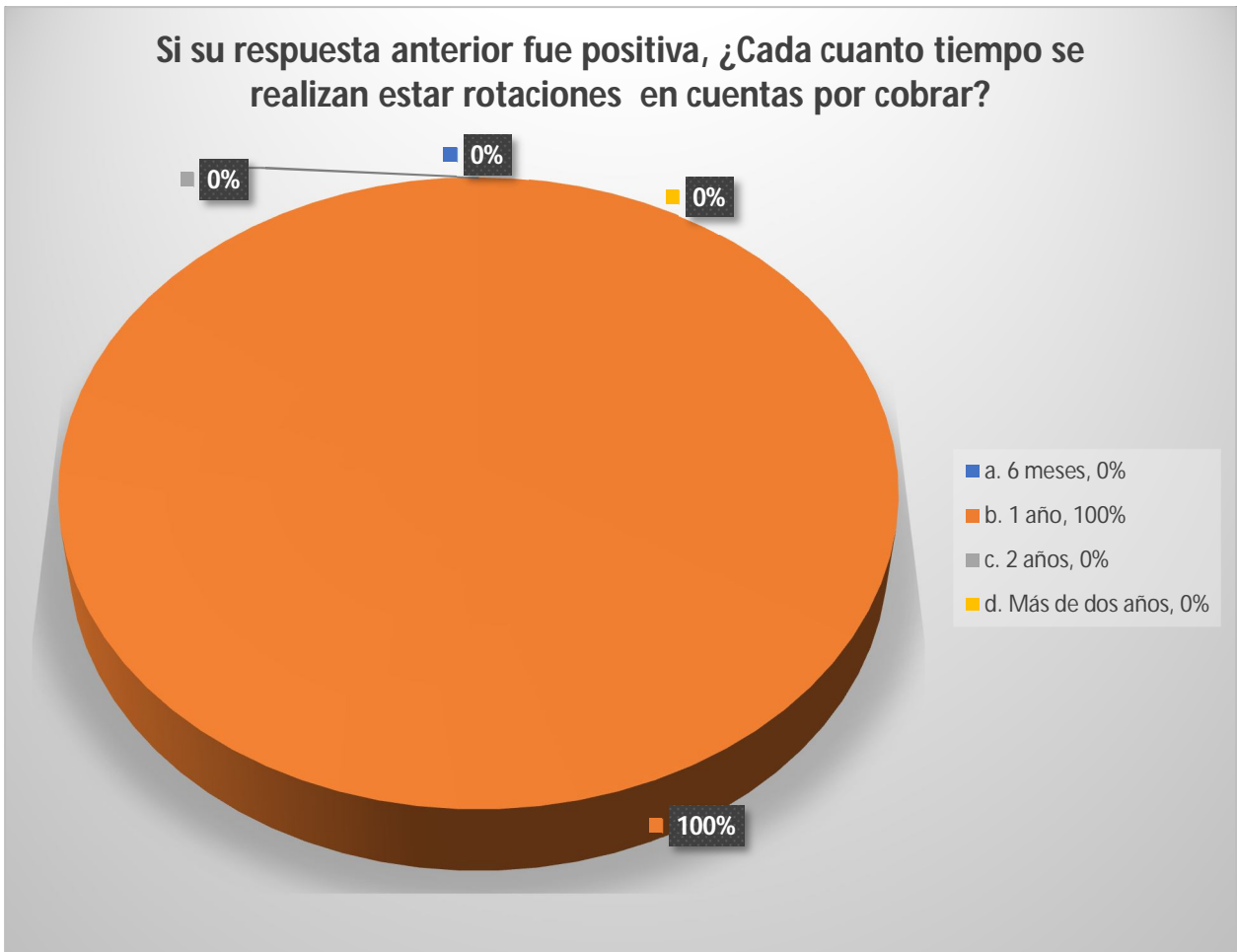
Gráfica No.3



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

Del 100% de las empresas encuestadas, el 57% las empresas sí existe rotación de personal encargado de cuentas por cobrar y el 43% no.

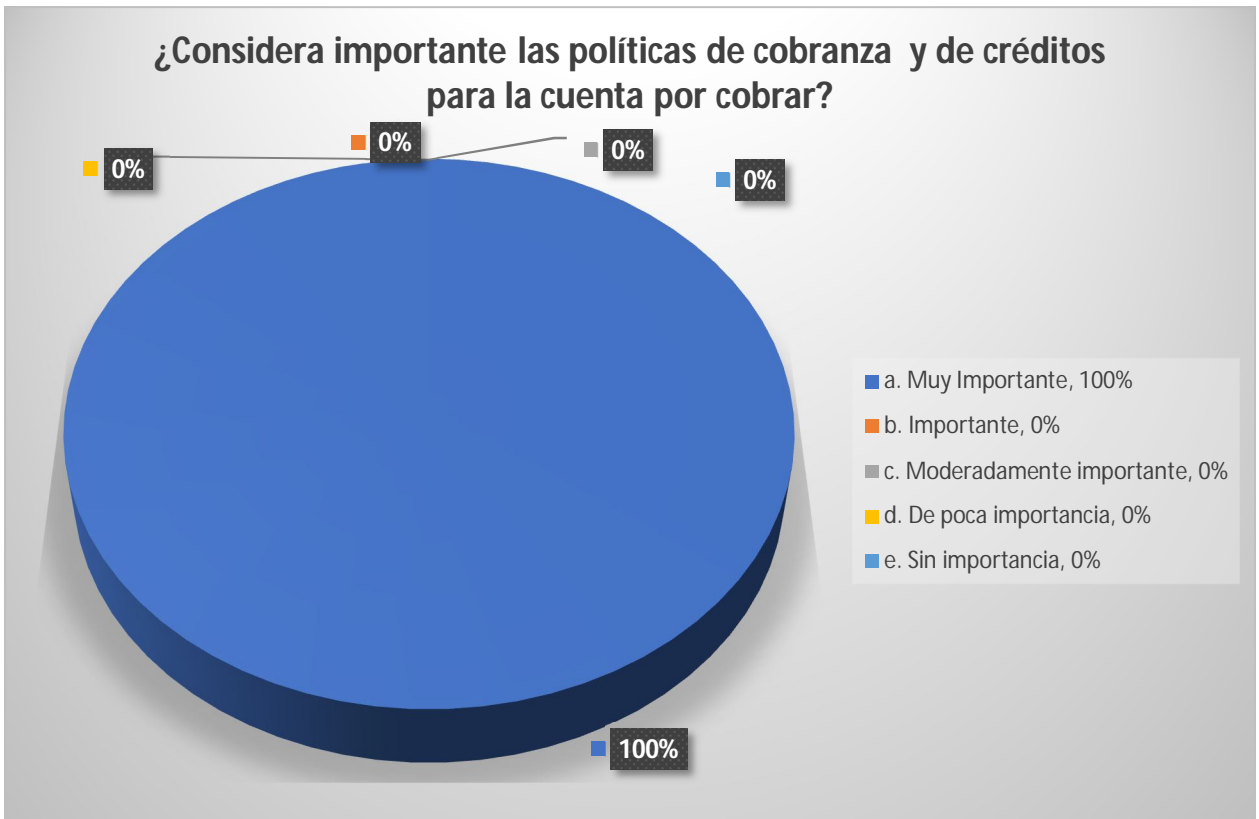
Gráfica No.4



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

El 100% de las personas que indicaron que rotan a su personal en cuentas por cobrar cada 1 año.

Gráfica No.5



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

El 100% de los encuestados indicaron que es importante las políticas de cobranza y de créditos para la cuenta por cobrar.

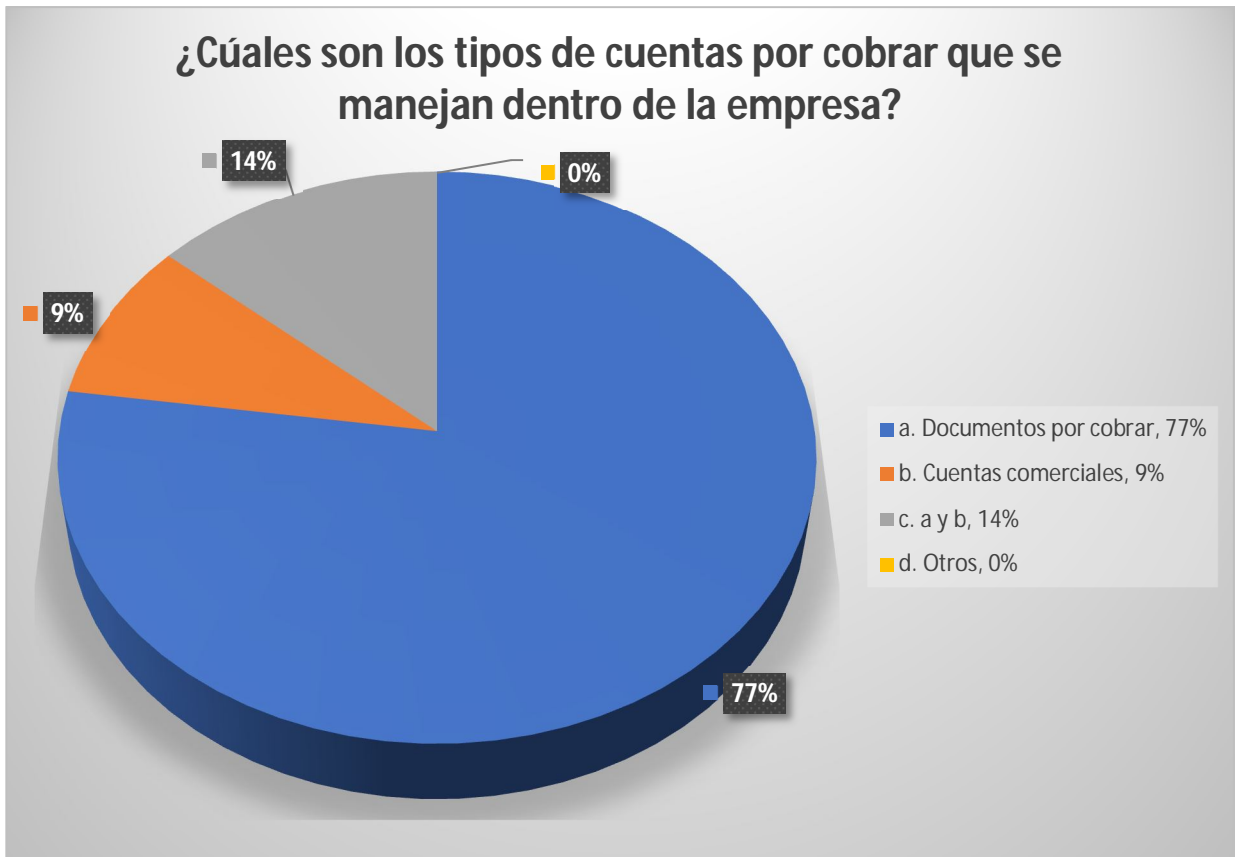
Gráfica No.6



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

El 100% de los encuestados indican que no cuentan con personal externo al departamento de cobranza que elabore periódicamente el reporte de antigüedad de saldos.

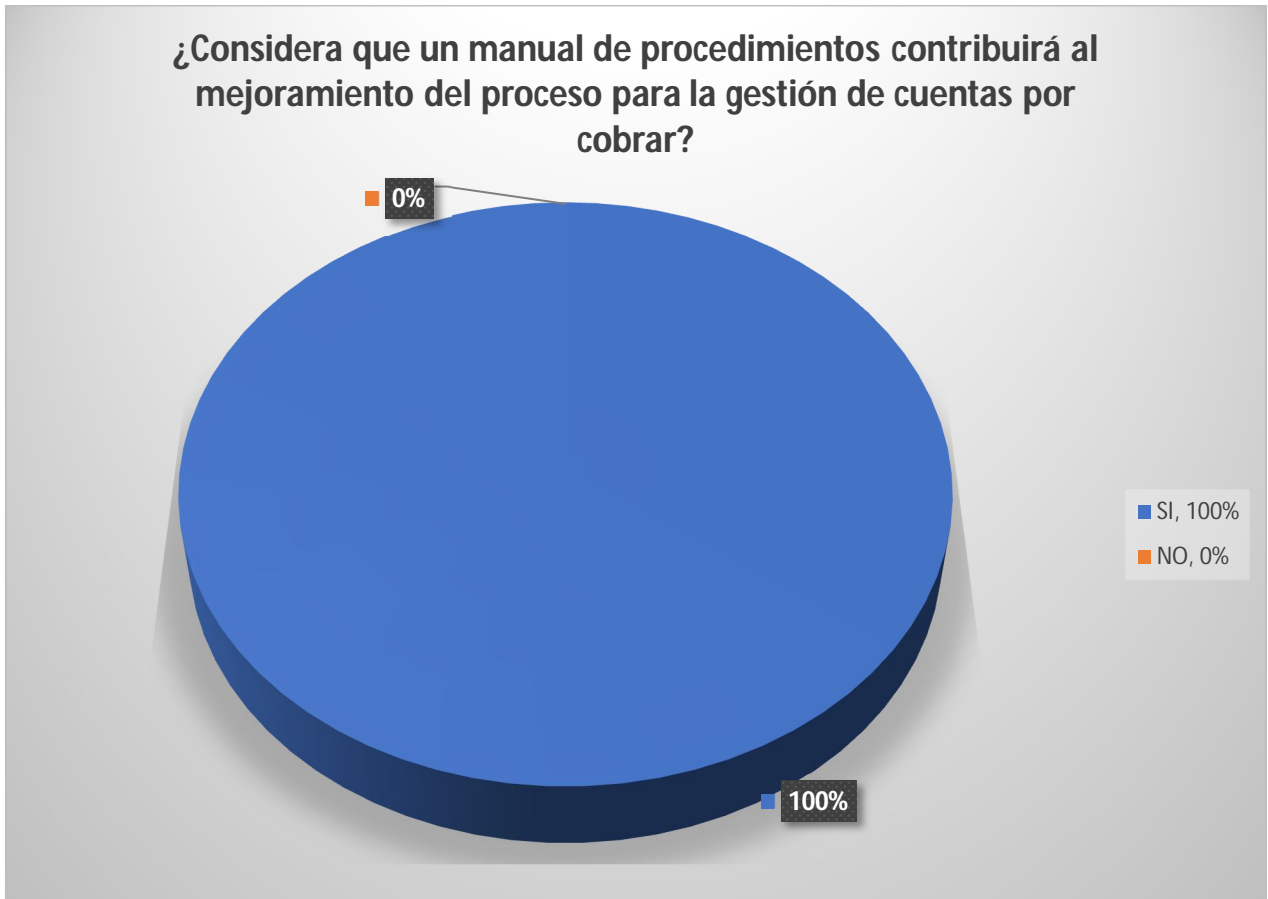
Gráfica No.7



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

Del 100% de los encuestados, el 77% indican que manejan dentro de la empresa documentos por cobrar, el 14% manejan las cuentas de forma conjunta y el 9% restante tiene como cuentas solamente cuentas comerciales.

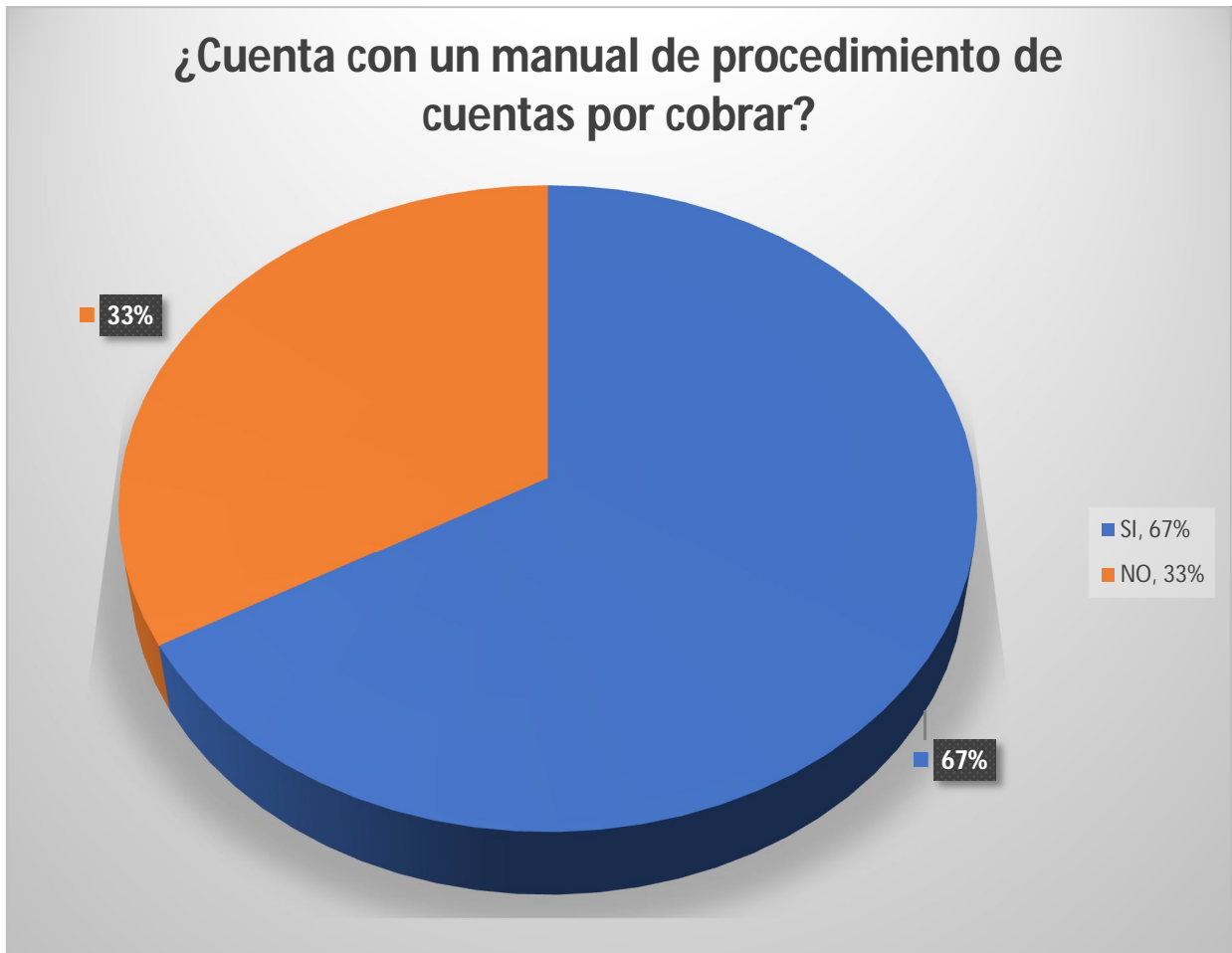
Gráfica No.8



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

El 100% de los encuestados consideran que un manual de procedimientos contribuirá al mejoramiento del proceso para la gestión de cuentas por cobrar.

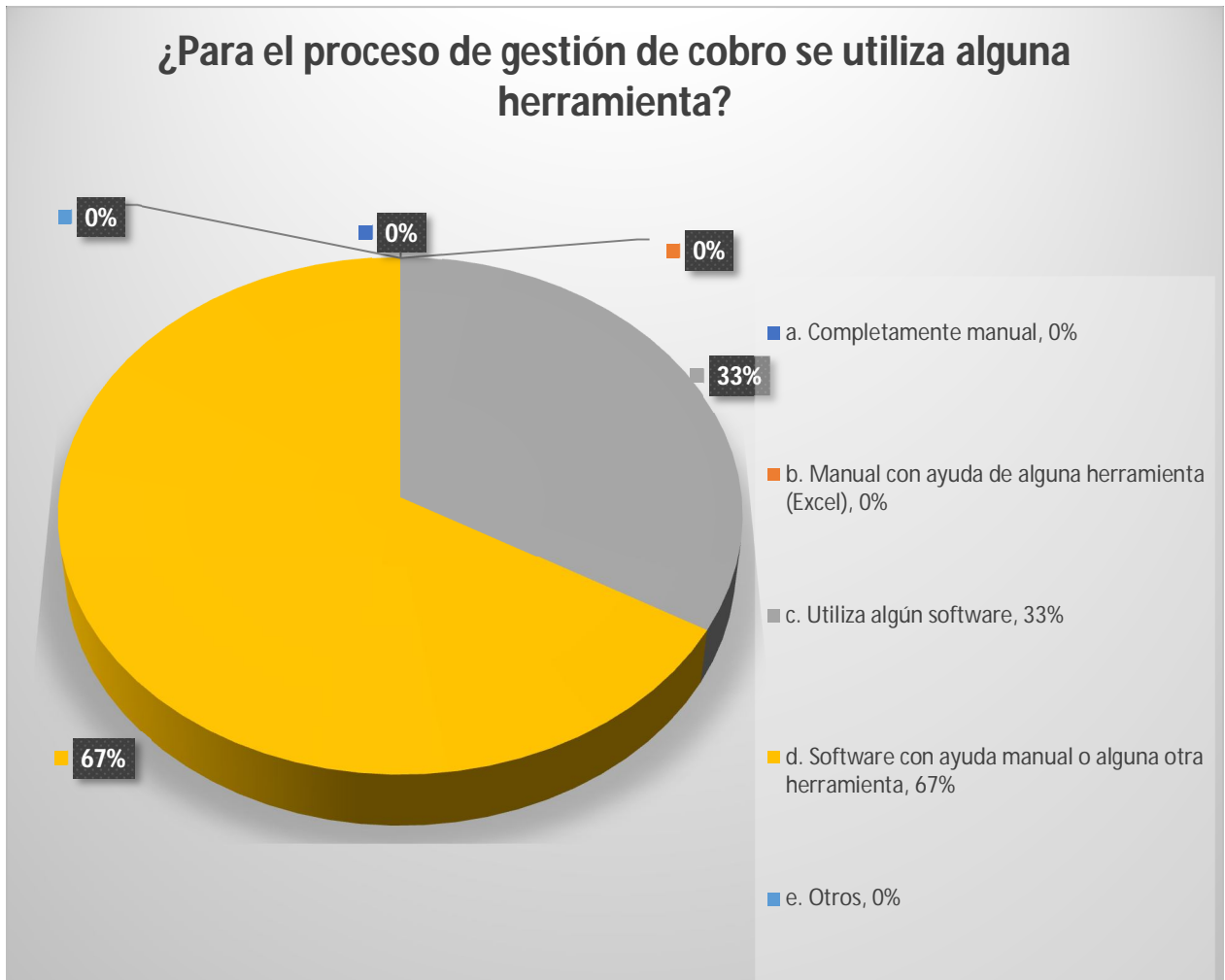
Gráfica No.9



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

Del 100% de los encuestados el 67% si cuenta con un manual de procedimiento de cuentas por cobrar y el 33% no cuentan con manual de procedimientos.

Gráfica No.10



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

Del 100% de los encuestados el 67% si cuenta con una herramienta de software con ayuda manual u otra herramienta y el 33% utiliza algún software.

Gráfica No.11



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

Del 100% de los encuestados el 49% indican que los errores o problemas más comunes que se dan en los controles de cuentas por cobrar, es por atraso en fechas de pago, el 43% son por facturas no pagadas y el restante 8% por no se incluir toda la información.

Gráfica No.12



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

Del 100% de los encuestados, el 67% indican que se encuentra totalmente en desacuerdo y 33% se encuentra de acuerdo, consideran que los controles de cuentas por cobrar ayudan a mitigar o eliminar errores o problemas en los mismos.

Gráfica No.13



Fuente: elaboración propia, agosto 2019

Del 100% de los encuestados el 52% consideran que la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de la gestión de cobro es efectiva y el 48% restante indicó que no.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

La cuenta por cobrar consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión, para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas.

Para conseguirlo, se requiere de responsabilidad en la elaboración de los procesos, en la documentación, requisitos y necesidades de los clientes de la empresa, para llenar las expectativas y un alto grado de satisfacción al momento de que reciba.

Al momento de hacer una encuesta en preguntar quien lleva el control de las cuentas por cobrar de la empresa que se consultaron. Del 100% de las empresas encuestadas, indican que los empleados propios de la empresa llevan el control de las cuentas por cobrar en la empresa y en ninguna de ellas contratan servicio de outsourcing o una combinación de ambos.

Como parte del control interno se recomienda realizar un conjunto de políticas y procedimientos establecidos en la entidad con el objetivo de proporcionarle un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos inherentes a la eficacia, fiabilidad del contenido financiero y el cumplimiento de leyes y otras normas aplicables para las cuentas por cobrar.

Deloitte (2018) afirma

Mientras más grande es una compañía o entidad, ya sea esta pública o privada, mayor debe de ser la importancia del sistema de control interno que se utilice, en ocasiones se presentan varios casos en los que una compañía no sólo pertenece a un dueño, sino que la conforman

la unión de varios socios, con diversos empleados y distintas obligaciones o tareas designadas es primordial contar con un control interno establecido. La importancia del control interno es de relevancia en las empresas que buscan institucionalizarse para alcanzar altos niveles de competitividad, por medio de la transparencia y la rendición. (p. 27)

De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que se logra precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios, esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa, las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada, se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta, representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes, estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos, el crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un período posterior a su venta.

La gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes, esta gestión debe tener como objetivo coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes con el fin de alcanzar los objetivos financieros con la mayor productividad posible, el crédito es un incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, como por la mayor extensión de los plazos de pago. (Fernández, Nueva Contabilidad General, 2018, p. 19, pág. 7)

El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. “La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos

en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo”. (Rubio Domínguez, 2017, P. 16)

De acuerdo con la encuesta realizada, el 67% indican que sí existe segregación de funciones entre las personas de encargado de cobranza y el encargado de la cuenta por cobrar y el 33% no. La mala administración de las cuentas por cobrar en una empresa puede provocar una falta de liquidez y por consiguiente que se tenga que acudir a financiamiento externo, asumiendo los costos que esto implica, los controles internos que podemos mencionar son los siguientes para una apropiada toma de decisiones:

- Efectuar revisiones de documentación de soporte
- Establecer políticas adecuadas para el otorgamiento del crédito
- Se deberán enviar periódicamente estados de cuenta a los clientes a fin de cerciorarse de que los saldos sean reconocidos.
- Cualquier cancelación de venta deberá estar debidamente soportado por la documentación que demuestre el reingreso de la mercancía.
- Llevar en cuentas de orden el control de las cuentas por cobrar incobrables ya canceladas.

3.2 Hallazgos y Análisis General

Se logró observar que El 100% de los encuestados consideran que un manual de procedimientos contribuirá al mejoramiento del proceso para la gestión de cuentas por cobrar. Del 100% de los encuestados, el 77% indican que manejan dentro de la empresa documentos por cobrar, el 14% manejan las cuentas de forma conjunta y el 9% restante tiene como cuentas solamente cuentas comerciales.

Se puede pensar que las cuentas a cobrar es una mera formalidad de grandes empresas, pero si se pone atención a las finanzas de un negocio, nos daremos cuenta de que incluso pequeñas empresas

pueden tener niveles de incumplimiento elevados perjudicando flujo de caja. Por eso se considera que un buen control de los recibos puede generar los siguientes beneficios para un negocio:

Conocimiento de clientes que pagan al día, análisis de los valores por cobrar, comparación con las cuentas a pagar (para entender la necesidad de caja para meses futuros), mejor programación de cobros.

- Ayuda en el control de flujo de caja

Se estableció que el 100% de los encuestados el 67% si cuenta con una herramienta de software con ayuda de un manual u otra herramienta y el 33% utiliza algún software.

3.3 Conclusiones

1. Se realizó la investigación y se determinó que sí es importante que las empresas que se dedican a la producción de azúcar mantengan manuales para que el proceso de realización de cuentas por cobrar sea entendido desde el momento en que se genera la factura y tiempos de crédito.

2. Las empresas están apostando por tener mayor control sobre los créditos que se otorgan a los clientes, la antigüedad de saldos que se manejan y las cuentas incobrables que todo esto genera ya que según la situación actual existen en varias empresas falta de pagos.

3. La recuperación de la cartera mediante un eficiente control de cuentas por cobrar son las herramientas que proporcionan de manera oportuna y eficaz a la alta dirección de una empresa, los derechos que tiene por créditos concedidos a los clientes ya sea por la transferencia de bienes muebles o prestación de servicios, de igual forma se pueden manejar de manera eficaz todos aquellos anticipos o documentos que constituyan un derecho para la entidad.

4. Las cuentas por cobrar al igual que la cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo. Constituyen una disponibilidad para la empresa por lo que requieren de un control interno independiente a las otras cuentas, hoy en día existen sistemas informáticos que manejan carteras de clientes con el propósito de dar una información oportuna y fidedigna integrada a los sistemas contables con este tipo de herramienta se busca monitorear constantemente las fechas de vencimiento de cada cliente para gestionar los pagos y evitar en un porcentaje considerable la incobrabilidad de estas.

Referencias

- Aleaga del Salto, A. C. (2014). *Las políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Vivienda Villaflora en la ciudad de Ambato*. (2da. Ed) Ambato. Tungurahua, Ecuador: Editorial Santa Lucia.
- Armijos Ordoñez, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.* (4ta. Ed). Loja Ecuador: Editorial Casa Blanca.
- Bahillo, M. E., Pérez, M. D. & Escribano, G. (2014). *Gestión Financiera*. (1era. Ed) Madrid: Editorial Para fino S.A.
- Blanco, Y. (2014). *Auditoría integral normas y procedimientos*. (1era. Ed). Bogotá: Editorial Eco.
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados*. (1era. Ed). Barcelona: Profit Editorial.
- Bureau Veritas Formación. (2012). *El Auditor de Calidad*. (1era. Ed). España F.C.: Editorial Larousse.
- Clavijo Morán, C. E. (2014). *La concesión de créditos y la morosidad en la empresa Casa Musical Núñez*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Editorial Miralville.
- Deloitte, (2018). *Facturación y cuentas por cobrar*. Ciudad Guatemala.
- Fernández Moisés. (2018). *Nueva Contabilidad General*. Ciudad Guatemala: Editorial Rosalbe
- José Torres Miranda y Mónica Alexandra Avelino Ramírez (2017): “Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (mayo 2017).
- Rubio Domínguez, (2014), *Manual análisis Financiero*. España, Madrid: Editorial Prisma.

Anexos



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Gracias por su colaboración, su ayuda es indispensable para poder llevar a cabo nuestro estudio acerca del tema, Control de cuentas por cobrar para eficientizar la recuperación de cartera de la Agroindustria Azucarera de Guatemala.

Sírvase responder con una "X" su respuesta correcta.

1. ¿Quién lleva el control de las cuentas por cobrar de la empresa?

- a. Empleados propios de la empresa
- b. Servicio de outsourcing
- c. Una combinación entre ambas

2. ¿Existe segregación de funciones entre la persona de encargado de cobranza y el encargado de la cuenta por cobrar?

Sí No

Especifique:

3. ¿Existe rotación de personal del encargado de cuentas por cobrar dentro de la empresa?

Sí No

Especifique:



4. Si su respuesta anterior fue afirmativa, ¿Cada cuando tiempo se realizan estas rotaciones en cuentas por cobrar?

- a. 6 meses
- b. 1 año
- c. 2 años
- d. Más de dos años

5. ¿Considera importante las políticas de cobranza y de créditos para la cuenta por cobrar?

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Moderadamente importante
- d. De poca importancia
- e. Sin importancia

6. ¿Cuenta con personal externo al departamento de cobranza que elabore periódicamente reportes de antigüedad de saldos?

Sí No

Especifique:

7. ¿Cuáles son los tipos de cuentas por cobrar que se manejan dentro de la empresa?

- a. Documentos por cobrar
- b. Cuentas comerciales
- c. a y b
- d. Otros

8. ¿Considera que un manual de procedimientos contribuirá al mejoramiento del proceso para la gestión de cuentas por cobrar?

Sí No



9. ¿Cuenta con un manual de procedimiento de cuentas por cobrar?

Sí No

10. ¿Para el proceso de gestión de cobro se utiliza alguna herramienta?

- a. Completamente manual
- b. Manual con ayuda de alguna herramienta (ejemplo Excel)
- c. Utiliza algún software
- d. Software con ayuda manual o alguna otra herramienta
- e. Otros

11. ¿Cuáles son los errores o problemas más comunes que se dan en los controles de cuentas por cobrar?, elija todos los que considere que se presentan con mayor frecuencia

- a. Error en calculo
- b. Facturas no pagadas
- c. Atraso en fecha de pago
- d. No se incluye toda la información
- e. Otro

Especifique: _____

12. ¿Considera que los controles de cuentas por cobrar ayudan a mitigar o eliminar errores o problemas en los mismos?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de la gestión de cobro es efectiva?

Sí No

Muchas gracias por su colaboración.