



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Control interno, como herramienta para gestión de cuentas por cobrar,
en las Pymes en el Municipio de Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Edwin Stuard Revolorio Juárez

Guatemala, agosto 2020

**Control interno, como herramienta para gestión de cuentas por cobrar,
en las Pymes en el Municipio de Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Edwin Stuard Revolorio Juárez

Dra. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz (**Asesora**)

Mgr. Emerson Antonio Corrales Lara (**Revisor**)

Guatemala, agosto 2020

AUTORIDADES DE 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 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez

Coordinadora

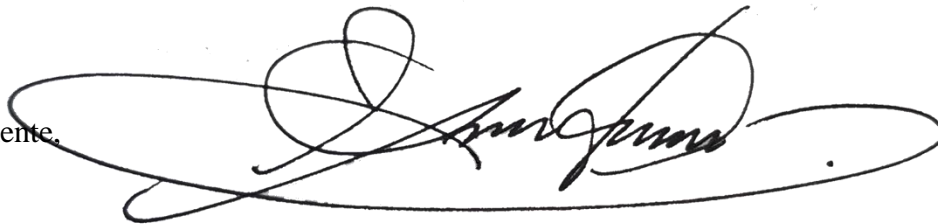
Guatemala, 20 de noviembre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “**Control interno, como herramienta para gestión de cuentas por cobrar, en las Pymes en el Municipio 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, appearing to read 'Edwin Stuard Revolorio Juárez', enclosed within a large, horizontal, loopy oval flourish.

Edwin Stuard Revolorio Juárez
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Carné No.: 201905896

REF.: C.C.E.E.PELCPA.A02-PS.08.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 17 DE AGOSTO DE 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Dra. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz.

Revisor: Lic. Emerson Antonio Corrales Lara.

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

Artículo Científico titulado: "Control interno, como herramienta para gestión de cuentas por cobrar, en las Pymes en el municipio de Guatemala".

Presentada por: Edwin Stuard Revolorio Juárez.

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

En el grado de: Licenciado.

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



Guatemala, 19 de noviembre de 2019

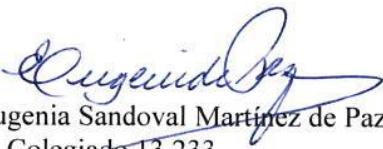
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: “**Control interno, como herramienta para gestión de cuentas por cobrar, en las Pymes en el Municipio de Guatemala**”, realizado por, Edwin Stuard Revolorio Juárez, Carné 201905896, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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


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

Guatemala, 10 de diciembre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En relación al artículo científico titulado: **“Control interno, como herramienta para gestión de cuentas por cobrar, en las Pymes en el Municipio de Guatemala”**, realizado por Edwin Stuard Revolorio Juárez, carné 201905896, 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.



Mgstr. Emerson Antonio Corrales Lara
Colegiado Activo 13,036

Dedicatoria

A Dios

Por darme la fortaleza y sabiduría para poder lograr las metas en esta y en todas las etapas de mi vida, a superar mis miedos y sobre todo por demostrarme que siempre está aquí.

A mis padres

Por estar incondicionalmente a mi lado, dándome el apoyo necesario para no desfallecer y poder lograr mis metas, por enseñarme el valor del esfuerzo y las recompensas que este tiene en la vida.

A mi hija

Por siempre estar a mi lado de forma incondicional dándome alientos para ser día a día una mejor persona, por darme la oportunidad de demostrarle que debe de perseverar y luchar por sus metas por difíciles que estas perezcan.

A mis mentores

Personas que han aportado durante mi vida conocimiento y experiencias para fomentar mi aprendizaje y poder desempeñarme como profesional siempre.

A mis amigos

Por siempre tener palabras de ánimos y entusiasmo en momentos complicados y laboriosos.

A mis compañeros

Por su apoyo en cada una de las etapas de los ciclos académicos y por la colaboración para formarme como un profesional comprometido con los valores compartidos con ellos.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo muestra infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
3. Discusión y conclusiones	22
3.1 Extrapolación	22
3.2 Hallazgos y análisis general	26
3.3 Conclusiones	28

Referencias	29
Anexos	
Encuesta	30

Abstract

La importancia de la correcta aplicación e implementación de los procedimientos de control interno como herramienta permite obtener confianza, mejorar continuamente los procesos, en este caso la investigación sobre el control interno se enfocó en el área de cuentas por cobrar de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guatemala.

El fin de la investigación, fue determinar si dentro de las empresas analizadas existen políticas de control interno y si existen se cumplan, encuestando personas que denotaron deficiencias en los controles internos definidos, además que las personas más susceptibles a vulnerar las políticas son los gerentes y jefes que al pasar por alto los procesos establecidos poniendo en riesgo el correcto flujo del efectivo y la cobrabilidad.

Se investigó sobre el control interno, se utilizaron conocimientos previos para enfocar las preguntas en los procedimientos aplicados a la concesión del crédito, y su gestión de cobro, buscando evidenciar las deficiencias encontradas.

Introducción

El presente artículo científico tiene como fin evaluar los controles internos que utilizan las pequeñas y medianas empresas, para garantizar la recuperación y minimizar los riesgos de conceder crédito, se desarrolla de la siguiente forma:

En el primer capítulo se plantea cómo el control interno podría generar seguridad en la cobrabilidad de las cuentas por cobrar y ser una herramienta para la gestión de cuentas por cobrar en las pequeñas y medianas empresas, debido a riesgos latentes de fraude de fuente externa o interna se hace ver lo indispensable que es contar con políticas de control interno y de contar con ellas el correcto seguimiento de políticas y controles.

El analizar si los procedimientos de control interno son adecuados y suficientes para gestionar las cuentas por cobrar en las pequeñas y medianas empresas de Guatemala, y convertir estos en una correcta herramienta de gestión, se hizo necesario a realizar un cuestionario que tiene como finalidad la verificación de los objetivos específicos que analiza, diagnostica y verifica los supuestos sobre el control interno.

A través de la encuesta fue posible identificar varias deficiencias como que se cuenta con manuales o políticas definidas, pero estas no son cumplidas y quienes más las vulneran son los directivos considerando afinidades, dejando a un lado la correcta aplicación de las políticas de control establecidas.

En el segundo capítulo se presentan en forma gráfica con una breve interpretación los resultados obtenidos en el trabajo de campo ya tabulado, para la obtención de los datos la encuesta se difundió por medio de formularios de Google.

El tercer capítulo se realiza el análisis de los datos obtenidos y presentados, dando lugar a conclusiones sobre los objetivos específicos, indicando como los autores definen los temas estudiados y como se extrapola con los resultados encontrados.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

El control interno es en conjunto los procedimientos, normas y reglamentos que están enfocados a que las operaciones se realicen bajo medidas que resguarden los activos de la empresa, que todas las operaciones de la empresa sean eficientes, enfocándose a mejorar y prestar servicios de calidad dentro una institución, preservar y resguardar el patrimonio por errores o fraudes, cumplir con normativas vigentes en el país y obtener información financiera confiable a través de informes oportunos.

Un procedimiento adecuado de control interno que incluya medidas de prevención, políticas normas y procedimientos, medidas de detección, revisiones periódicas y sorpresivas, medidas de sanción cuando un funcionario cometa una falta, lleva a considerar los controles internos como una herramienta para gestionar las cuentas por cobrar en las pequeñas y medianas empresas.

Las cuentas por cobrar en las pequeñas y medianas empresas son los saldos que los clientes tienen para la compañía los cuales se consideran de obtención mediata, puesto que las ventas ya están realizadas únicamente se debe de realizar la gestión de cobro para que este activo se vuelva de disponibilidad en el flujo de efectivo de la empresa.

La recuperación de las cuentas por cobrar tiene efectos directos en el costo financiero de las empresas, el cobro tardío ocasiona la adquisición de pasivos financieros, los cuales tienen implícitos intereses y gastos adicionales.

Es indispensable utilizar controles internos en el departamento de cobros desde que se concede el crédito, hasta cuando se realiza el procedimiento de cobro, para evitar cuentas de difícil cobro, cuentas incobrables o fraudes a la empresa.

Es función de los controles internos detectar alertas de empresas que tienen riesgos de liquidez para evitar así procedimientos de cobro extensos o incluso cuentas incobrables. En Guatemala, se han incrementado el número de personas que se dedican a realizar compras fraudulentas por medio de documentación falsa o engaños realizados a los ejecutivos a cargo de las cuentas por cobrar, también habiendo casos en que los ejecutivos o empleados son parte del fraude.

La principal motivación de esta investigación es comprobar que se cumplan con los controles adecuados para evitar errores o fraudes en la gestión de las cuentas por cobrar o confirmar que carecen de medidas de control interno e implica riesgo en la recuperación de cartera.

Se dispuso de lo necesario para realizar la investigación, el recurso humano fue únicamente el investigador que con ayuda de medios digitales realizó una encuesta a los sujetos de investigación, contando con los recursos financieros suficientes para sufragar los gastos de impresiones, uso de equipo y transporte.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es el control interno una herramienta para la gestión de cuentas por cobrar, en las pequeñas y medianas empresas en el Municipio de Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

En esta parte se desarrollan los objetivos fijados a realizar en el proceso de investigación científica que serán los puntos de referencia clave para el presente artículo científico, los que se presentan a continuación.

1.3.1 Objetivo general

Analizar si los procedimientos de control interno son adecuados y suficientes para gestionar las cuentas por cobrar en las pequeñas y medianas empresas en el municipio de Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Verificar que existan controles internos adecuados y en el caso de existir, velar porque se cumplan dentro de las operaciones de cuentas por cobrar, por parte de todos los involucrados en el proceso crediticio.
2. Diagnosticar deficiencias en los controles internos en las cuentas por cobrar que permitan o den lugar a que los ejecutivos encargados se vean expuestos a cometer errores.
3. Analizar los procedimientos para generar un ambiente de clima de control, por parte de la administración y las verificaciones, realizadas por parte de auditoría interna o externa.
4. Establecer el nivel de confianza que se le da a los procedimientos de control interno implementados en las pequeñas y medianas empresas de Guatemala en el área de cuenta por cobrar, de acuerdo con el nivel de cumplimiento que estos tienen.

1.4 Definición del tipo de investigación

En este estudio se desarrolló la investigación descriptiva, se utilizó el resultado de las respuestas contenidas en las encuestas realizadas para resolver la pregunta planteada

1.4.1 Investigación descriptiva

Se generó un detalle en todo el artículo donde se registró todo el contexto general de la situación de estudio, “Las investigaciones descriptivas, se enfocan en realizar un registro general de la situación, el cual, el interés primordial no gira en torno de averiguar las causas de los fenómenos, sino en generar una bitácora que relate el fenómeno investigado” (Martínez, 2018, p.36)

1.5 Sujeto de investigación

Todos los ejecutivos o empleados de las pequeñas y medianas empresas relacionados en el control interno, de cumplimiento, de implementación y fiscalización, sobre procedimientos de cuentas por cobrar, siendo estos; contadores generales, auditores internos, como responsables del registro, revisión y contabilización, encargados de cuenta por cobrar, u órgano administrativo que tenga bajo su control las cuentas por cobrar.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La presente investigación se realizó durante los meses de julio a noviembre del año 2019..

1.6.2 Geográfico

El alcance geográfico fueron las pequeñas y medianas empresas en el municipio de Guatemala del departamento de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra infinita

El universo ha sido definido por medio de una inferencia fundamentada, entendiendo por universo de la población donde se ubican los sujetos de investigación en el presente caso la población es mayor de 30,000. En esta investigación para determinar la muestra ha sido utilizada la formula infinita.

Cálculo del tamaño de la muestra infinita

Valores

$z^2 = 1.96$ Nivel de confianza del 93%

$p = 0.5$ probabilidad de éxito

$q = 0.5$ probabilidad de fracaso

$e^2 = 0.06$ error muestral

$$n = \frac{Z^2 p q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2} = 267$$

$$n = 267$$

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Por medio de planteamientos directos a las personas sujetas a estudio, en un cuestionario prediseñado de 15 preguntas dicotómicas que se responden únicamente con un sí o un no, por medio de formulario de Google, el que fue difundido y compartido por medios digitales, verificando que cada una de las encuestas fue resuelta por los sujetos de investigación.

1.9 Recolección de datos

La personalización de Google forms permite realizar encuestas por medio de formularios electrónicos, a los que se accede por medio de invitaciones personalizadas y directas a los sujetos de investigación, permite también por medio de preguntas de filtro definidas evitar que las encuestas sean respondidas por personas no apropiadas.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

De acuerdo con el autor Arias, “En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”. (2012, p, 111)

El procesamiento y análisis de la información se mostró cuando los datos recolectados fueron validados por medio de una tabulación en hojas de cálculo de Microsoft Excel y representados en gráficos circulares.

Capítulo 2

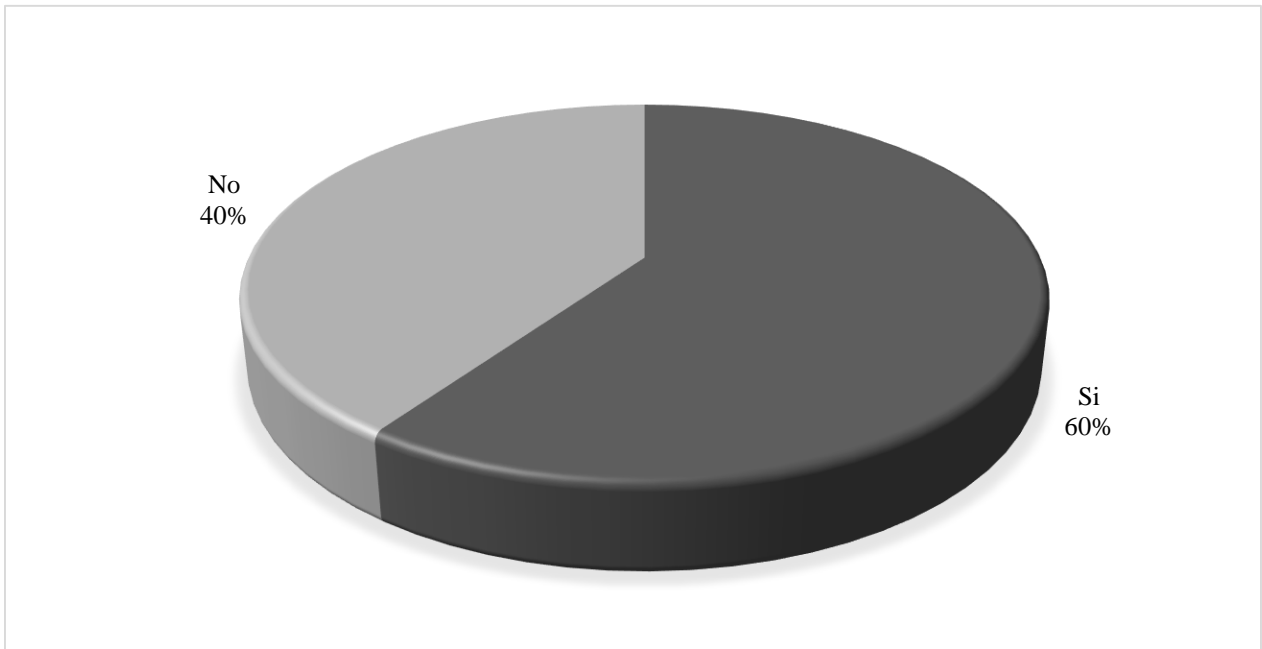
Resultados

2.1 Presentación de resultados

Después de desarrollar la etapa de recolección de información con el instrumento de la encuesta, a continuación, se presenta el resultado de la investigación representado por gráficas que incluye el porcentaje de las 267 personas encargadas de gestionar o fiscalizar la cuenta por cobrar, que respondieron a cada una de las 15 preguntas del cuestionario. Evaluando la correcta aplicación del control interno como herramienta para la gestión de cuentas por cobrar, en las pequeñas y medianas empresas en el municipio de Guatemala, en las empresas encuestadas, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfica 1

¿Cuentan con manual de procedimientos de control interno para el departamento de créditos y cobros?



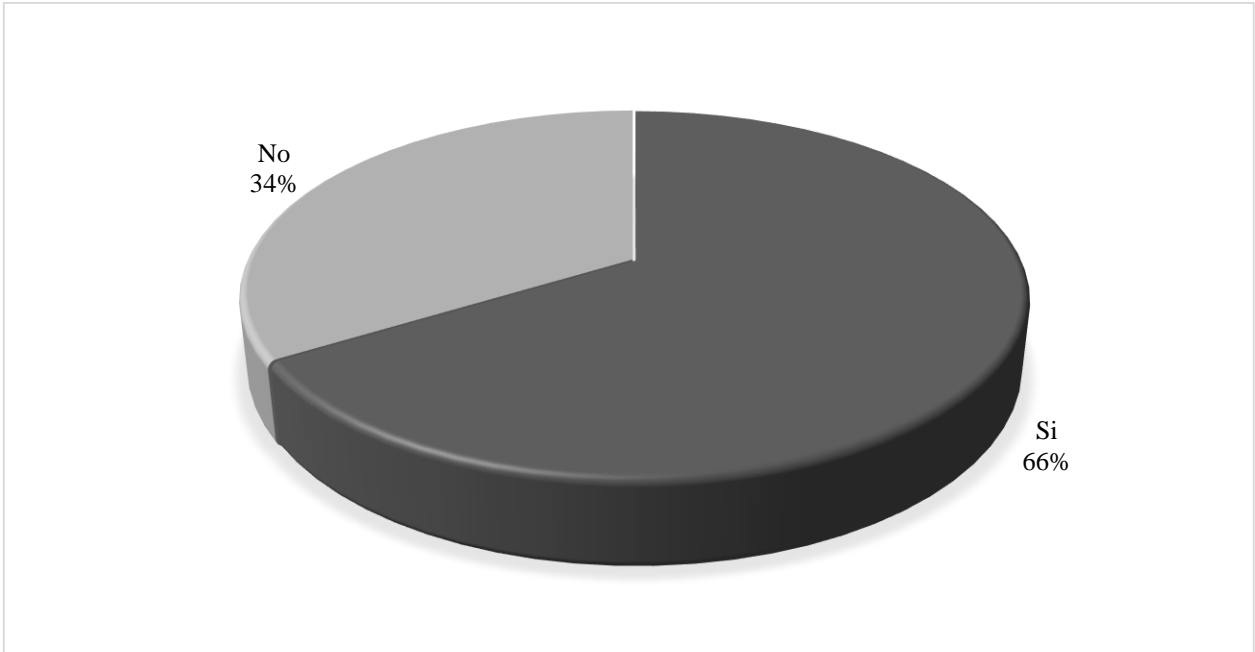
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 1, el 60% de los encuestados indica que si cuentan con un manual de procedimientos de control interno para el departamento de créditos y cobros, un 40% respondieron que no cuentan, aunque tengan políticas, estas no están escritas y desarrolladas en un manual, dejando expuestos los procesos de créditos, las políticas pueden ser transferidas de forma verbal o por instrucciones por correo, pero esto no sustituye un manual escrito y detallado con los procedimientos de control interno necesarios, para que las personas que manejen la aplicación de créditos tengan claros los procedimientos de control interno aplicables al proceso completo de cobros, es necesario que las políticas se establezcan por medio de un solo manual claro y específico, se puede dar el caso que las políticas se vayan implementando en distintos momentos debido a eso no estén consolidadas en un manual que se actualice y difunda de forma adecuada y oportuna.

Gráfica 2

¿Existen políticas de clima de control en el área de créditos, dentro de la empresa?



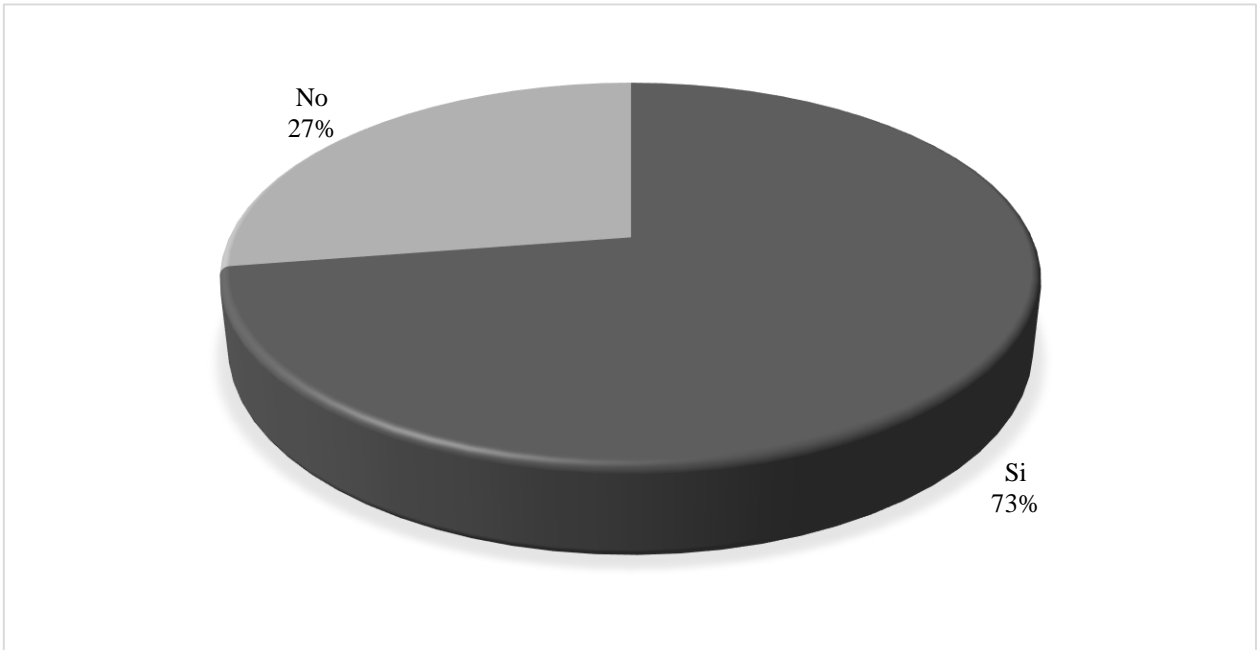
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 2, el 66 % de los encuestados indican que cuentan con políticas de clima de control en el área de créditos, un 34% mencionaron que no cuentan con políticas para que se cree un clima de control, esto indica que las políticas de clima de control no siempre están determinadas por manuales de políticas escritos, esto refuerza lo indicado en la gráfica anterior, es necesario que todas las políticas se tengan a la vista y al alcance inmediato como una fuente de consulta para aplicar en la resolución de conflictos relacionados con créditos o con la simple operación diaria de la cartera de cobros.

Gráfica 3

¿El encargado de autorizar créditos es una persona distinta al encargado de cobros?



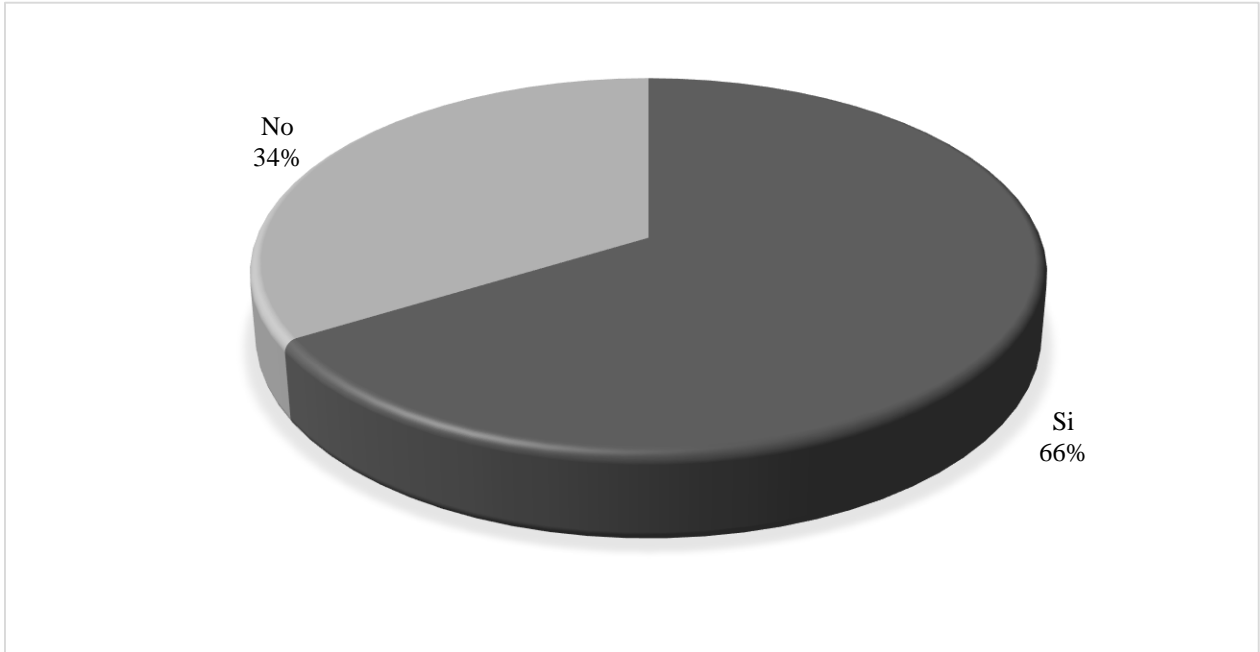
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 3, el 73 % de los encuestados indican que es una persona distinta quien autoriza los créditos a la persona que los gestiona, un 27 % manifestaron que no es una persona distinta la que autoriza, concluyendo que la persona que gestiona los créditos es la misma que los autoriza, pudiendo ser autorizados sin tomar en cuenta todas las políticas de control necesarias para la autorización de un crédito, incluso dejando expuesta a la empresa al criterio personal de la persona encargada de créditos elevando el riesgo de aplicar un criterio incorrecto sin estar apegado a las políticas establecidas o simplemente pudiendo realizar acciones que beneficien a la persona encargada de créditos por medio de cualquier tipo de fraude.

Gráfica 4

¿En el manual de créditos y cobros, o en los procedimientos internos, existen parámetros medibles para definir límites de crédito y cantidad de días de crédito?



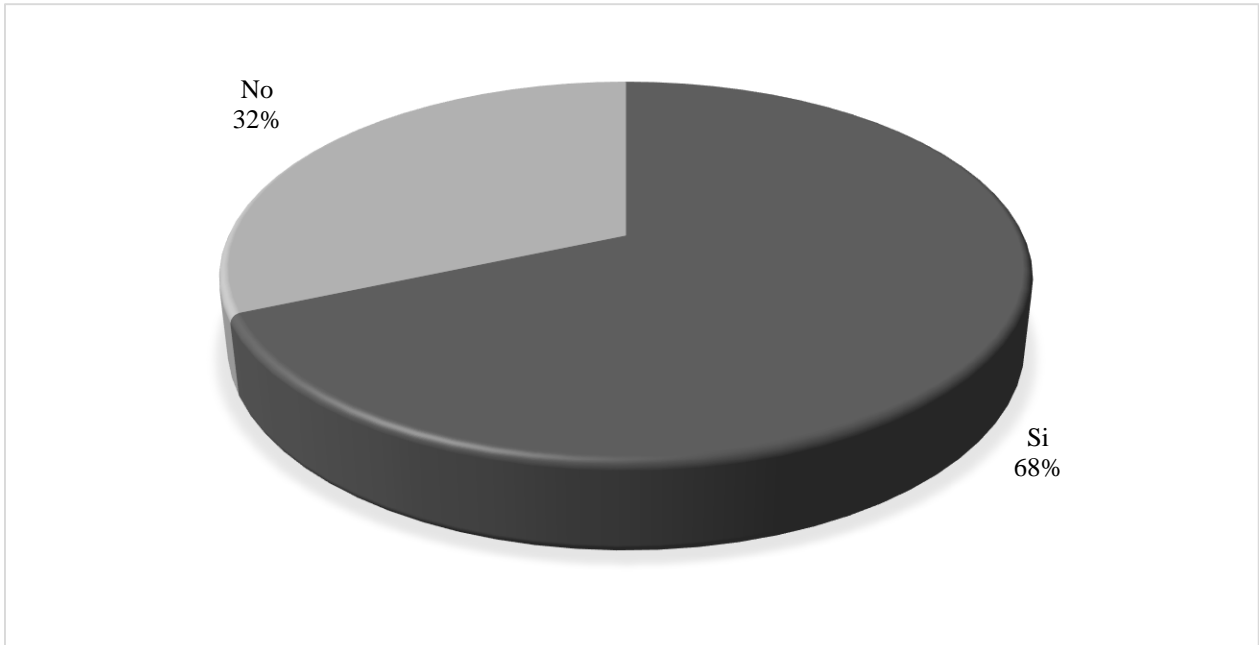
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 4, el 66 % indican que en manual de créditos y cobros los procedimientos que se utilizan define parámetros medibles para determinar los límites de crédito y la cantidad de días crédito, un 34 % respondieron que no tiene definida la forma de establecer límites de créditos y la cantidad de días crédito por medio de manuales o políticas, dejando expuestos que estos los valores y días de crédito estén sujetos a criterios subjetivos, generando riesgos de recuperación evitables, se debe de definir la forma en que asignan las condiciones de cada cliente basado en criterios objetivos, como cantidad de compras previas de contado, historial crediticio confirmado con proveedores que tenga crédito el cliente, revisión y validación de estados de cuenta y estados financieros que validen la capacidad de pago del cliente.

Gráfica 5

¿El responsable de cobros entrega un reporte periódico del comportamiento de los clientes?



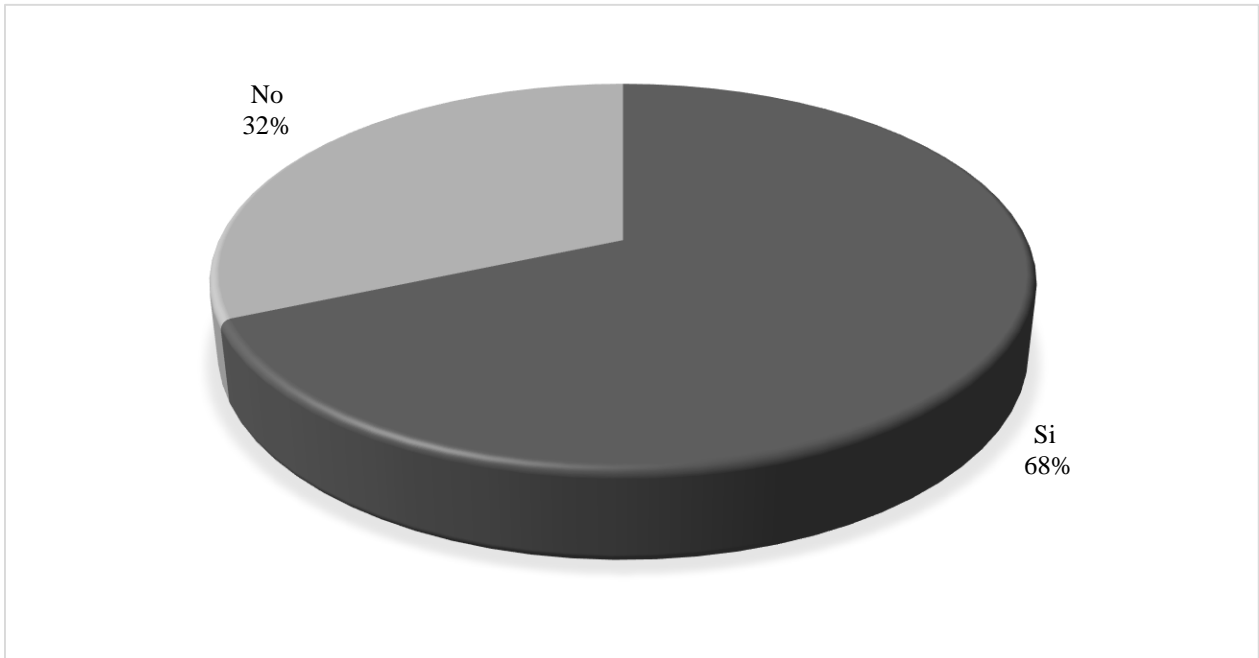
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 5, el 68% de los encuestados indica que el responsable de cobros entrega un reporte periódico del comportamiento de los clientes, un 32 % respondieron que no se entregan reportes que indiquen el comportamiento crediticio de los clientes, este indicador es muy parecido al de las empresas que no cuentan con manual de políticas de control interno, esto nos dice que la existencia de políticas norma la forma de actuar de los encargados de velar por los cobros y así estos informan periódicamente a gerencia sobre cualquier inconveniente en la cartera permitiendo actuar de forma oportuna, si no existe un informe periódico entregado a gerencia o a jefatura de mandos medios no se podrá confirmar de forma oportuna si los procedimientos de cobro se están aplicando, o simplemente no se valida si el encargado de cobro realiza su trabajo de cobro a los clientes de forma oportuna y correcta.

Gráfica 6

¿El responsable de cobros documenta por cliente las llamadas, correos, cartas de cobro o visitas realizadas para solicitar el pago de los créditos?



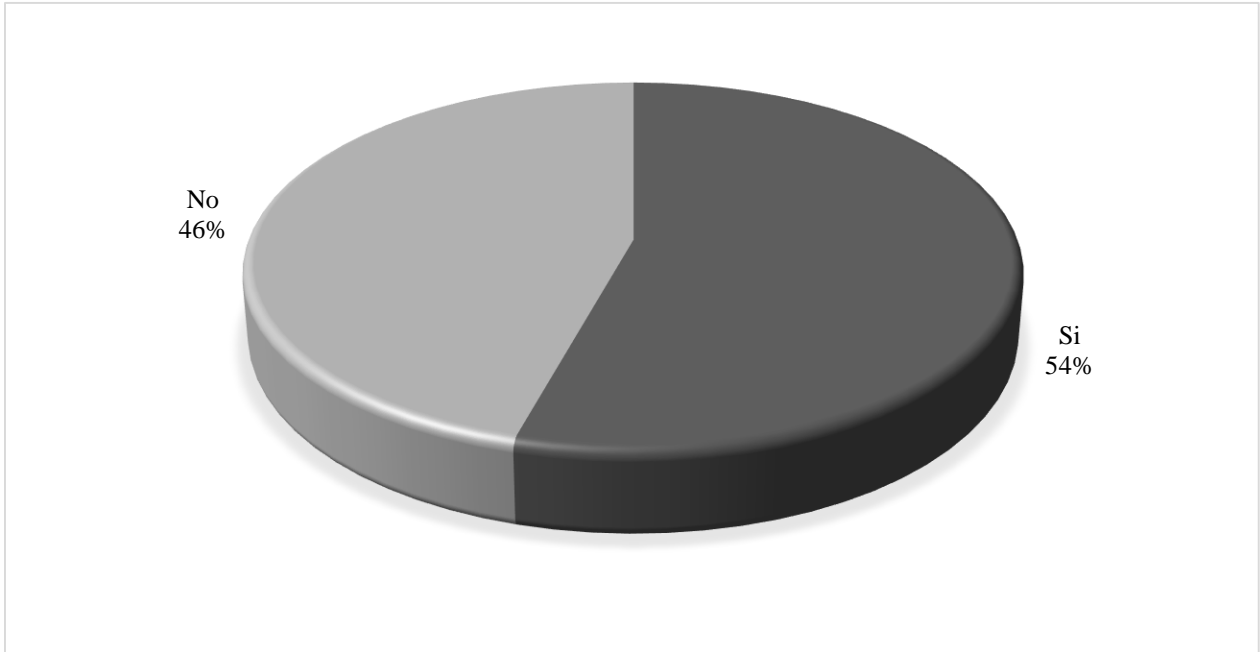
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 6, el 68 % de los encuestados indica que se documentan las llamadas, correos, cartas de cobro o visitas realizadas para solicitar un pago, un 32 % manifestaron que no se documentan las gestiones de cobro, dejando expuesta la incobrabilidad puesto que no se podría declarar incobrable o al realizar cobros jurídicos, el cobro tendría complicaciones, cabe hacer notar que la ley del Impuesto Sobre la Renta indica que para declarar las cuentas como incobrables deben de documentarse los procedimientos de cobro dejando constancia clara y precisa de todo lo que nos pueda ayudar a dejar evidenciado que el cliente no realiza los pagos y que se ha requerido del pago de forma oportuna utilizando todos los recursos de que se dispongan.

Gráfica 7

¿Se tiene un procedimiento establecido en el caso de recuperar cuentas ya declaradas como incobrables?



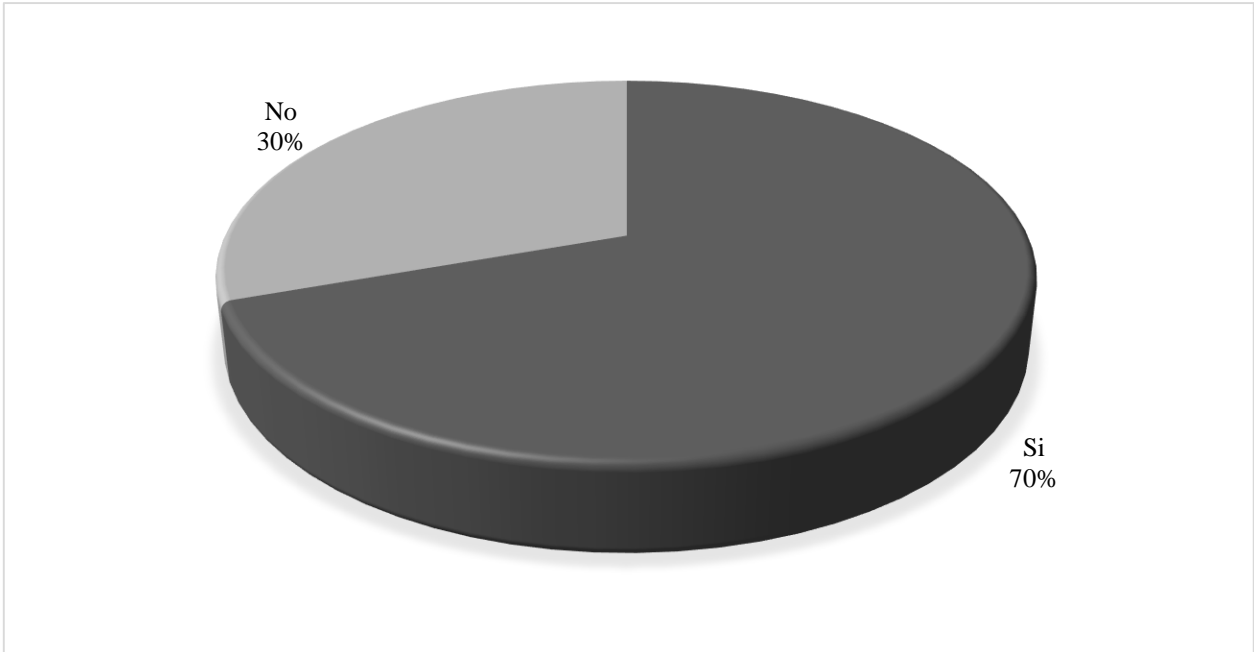
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 7, el 54% de los encuestados tienen un procedimiento establecido, en el caso de recuperar cuentas declaradas como incobrables, un 46 % respondieron no tener procedimiento establecido, es parte de las políticas de control interno la incorporación de procesos estándar en las operaciones, como lo es la recuperación de cartera, en casos especiales surgen pagos de cuentas que amparados a la legislación se declararon como incobrables, pero por distintas circunstancias el cliente decide hacer el pago, este procedimiento es necesario porque tiene implicaciones financieras y fiscales.

Gráfica 8

¿Se autorizan créditos provisionales, solicitados por el personal o gerencias de ventas y/o mercadeo?



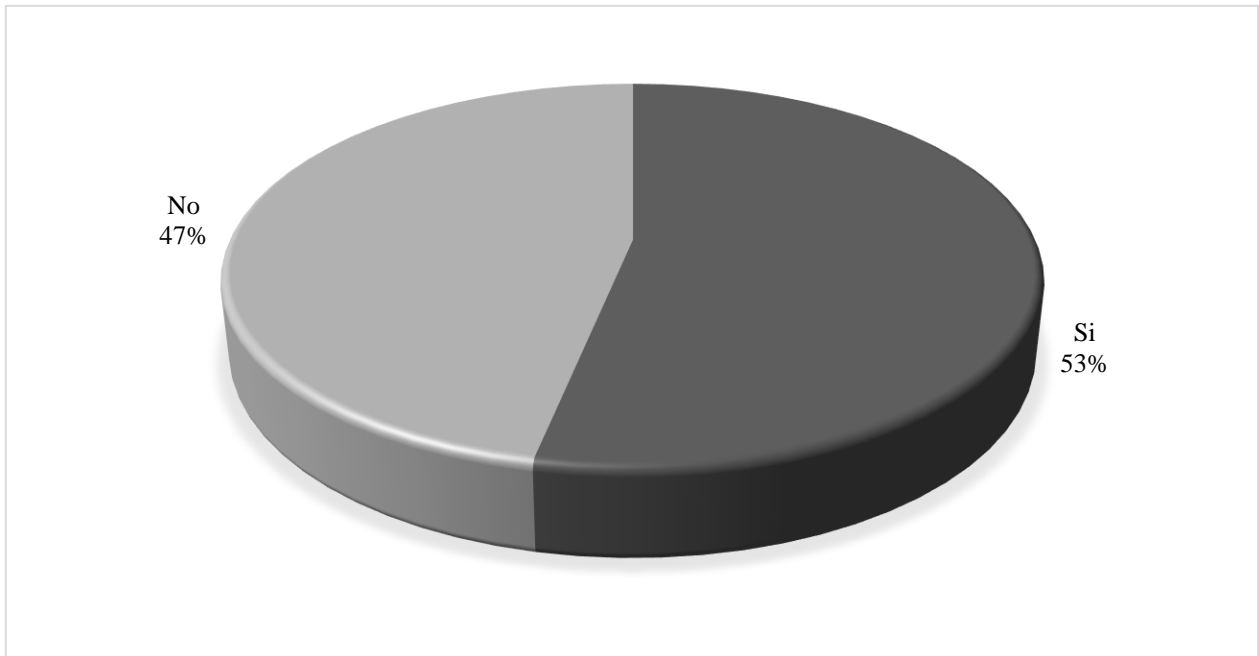
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 8, el 70% de los encuestados contestaron que se autorizan créditos provisionales, solicitados por el personal o gerencias de ventas y/o mercadeo, un 30% indican que no se autorizan créditos provisionales, inclusive teniendo políticas de control estas no establecen un estricto control sobre aprobación de créditos, es importante que las gerencias no vulneren las políticas impuestas y no permitan que los demás colaboradores soliciten la completa aprobación antes de solicitar la facturación, hay que recalcar que en el afán de cerrar una venta a una empresa sin crédito no debe dejarse llevar por la necesidad de cerrar el negocio, es un alto porcentaje de empresas que se exponen a incobrabilidad por no definir sanciones y restricciones estrictas para las aprobaciones temporales que no están soportadas por la correcta habilitación del crédito a las empresas que harán una compra eventual y por esa razón se llegan a aprobar créditos de forma provisional.

Gráfica 9

¿La alta gerencia autoriza créditos a clientes que no han cumplido la totalidad de requisitos crediticios de forma eventual o habitual?



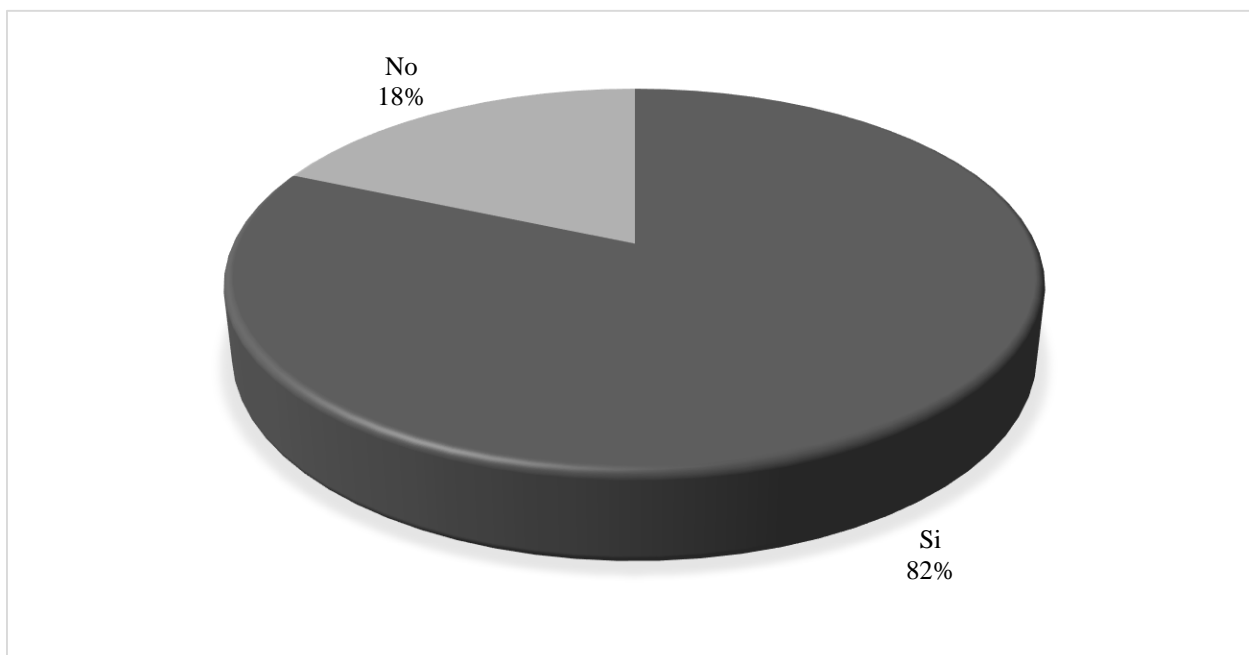
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 9, el 53% de las empresas encuestadas, las gerencias autorizan créditos a clientes que aún no cumplen en su totalidad los requisitos de crédito, el 47% respondieron que las gerencias no autorizan créditos que no tienen completos sus requisitos, más de la mitad son quienes respondieron que las gerencias influyen directamente en autorizar créditos que aún no cumplen o no cumplirán la totalidad el proceso de autorización del crédito o completaran la papelería establecida en los procedimientos, pudiendo tomar factores como amistad, confianza o materializar una venta y dejando a un lado procedimientos para evitar complicaciones en el cobro, la finalidad principales de las empresas es mantener la operación correcta realizando ventas pero más importante que las ventas es el cobro, en el transcurso del tiempo si surgen problemas con estas empresas que no tendrá la certeza del cobro o un respaldo documentado adecuado.

Gráfica 10

¿Se notifica a los clientes, sobre cambios en su crédito, como límites de crédito y bloqueos por pagos vencidos?



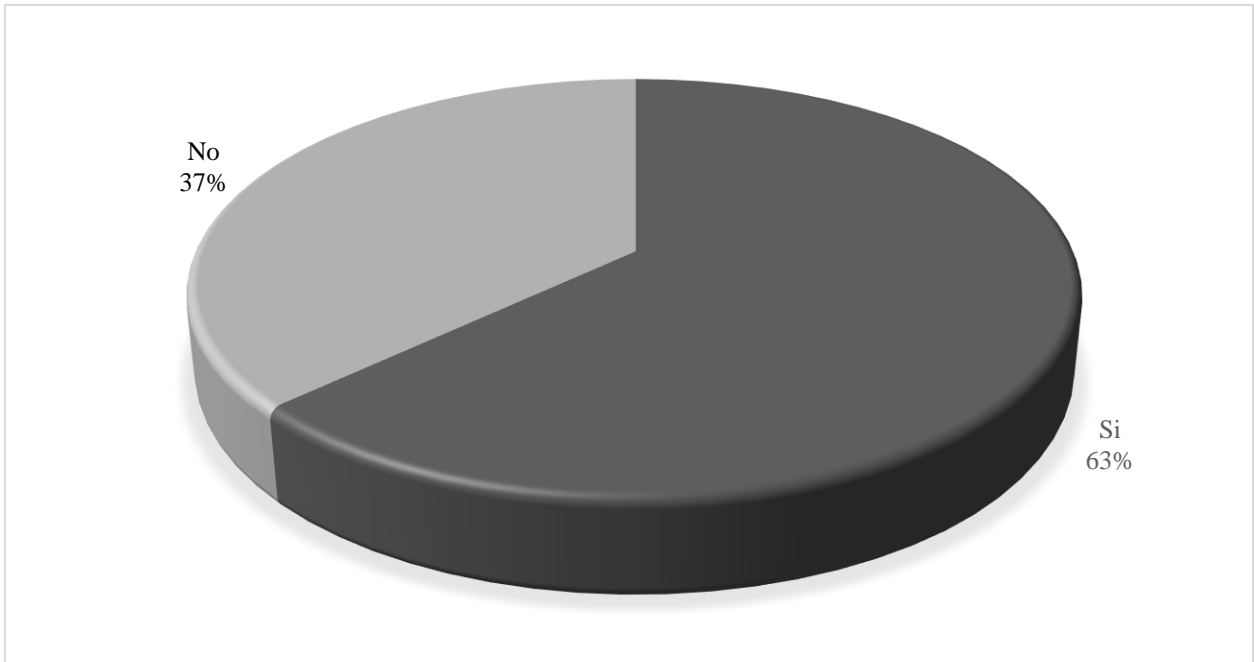
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 10, el 82 % de los encuestados contestaron que notifican los cambios realizados en las condiciones crediticias a los clientes, un 18% indican que no realizan ninguna notificación a los clientes sobre bloqueos, cambios en sus condiciones crediticias, pagos vencidos, es adecuado notificar a los clientes todo lo relacionado a su situación crediticia, si un cliente no tiene un estado de cuenta actualizado y no tiene un buen control de su cuenta por pagar puede tardar más en realizar un pago, si no sabe que le han elevado su límite de crédito no girará más órdenes de compra, si no le notifican que han bloqueado su crédito puede darse cuenta cuando intente realizar una compra si supiera esto con anticipación se evitarían disgustos de los clientes y sería más eficiente el flujo de efectivo.

Gráfica 11

¿Existen procedimientos periódicos para cruzar los saldos con el cliente y los registros internos?



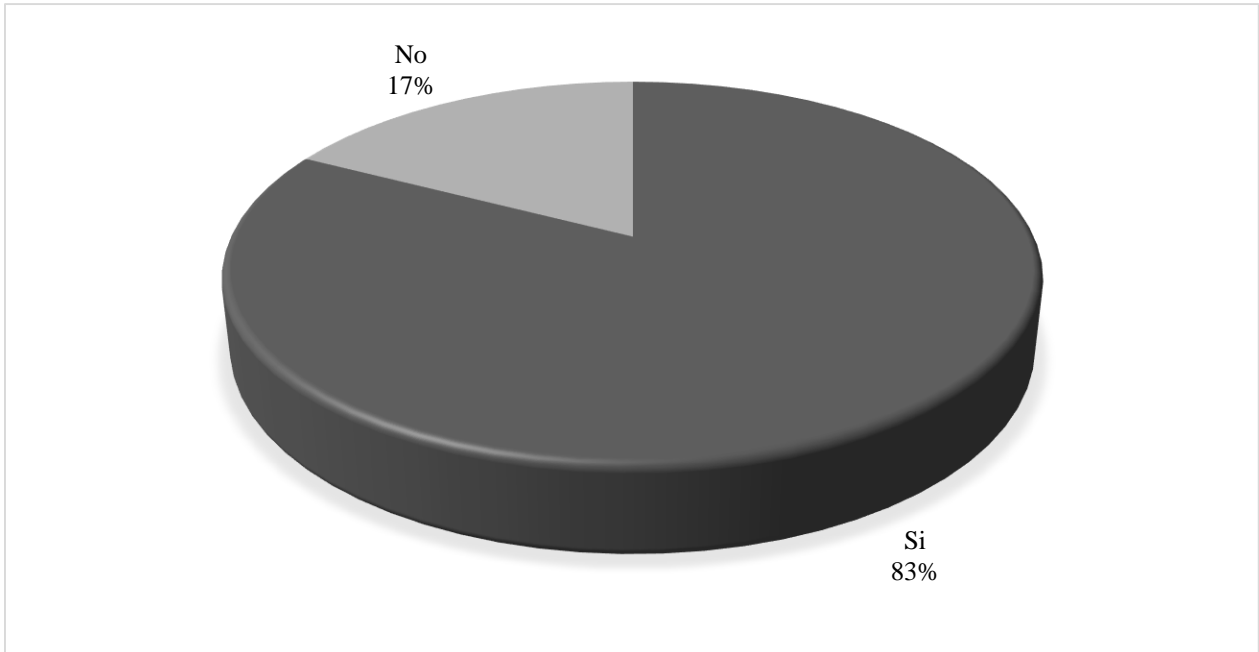
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 11, el 63% de las respuestas indican que hay procedimientos periódicos para cruzar los saldos con el cliente y los registros internos, 37 % respondieron que no realizan cruces de saldos, exponiéndose a no comprobar si algún cobro ya fue realizado y no reportado, si los documentos de soporte de cobro o mercadería no fueron entregados a los clientes, las confirmaciones de saldos deben de ser un procedimiento periódico obligatorio, las confirmaciones son realizadas por auditoría externa y estas se hacen cada año, en este periodo de tiempo deja abierta la posibilidad a manipulación de información, adicional hay que definir como se manejan las diferencias que se puedan dar entre el cliente y nuestros registros.

Gráfica 12

¿Existen procedimientos de verificación de documentos de soporte para la cobrabilidad de los saldos (facturas firmadas, contraseñas)?



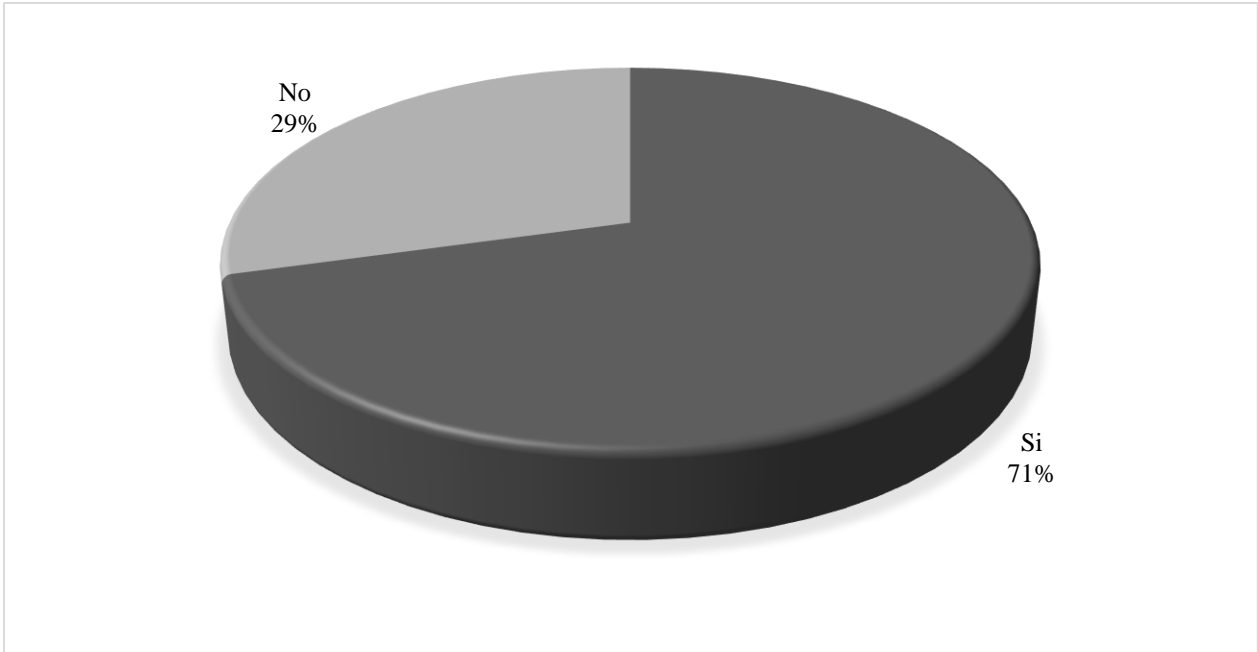
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 12, el 83 % de los encuestados realizan procedimientos de verificación de documentos de soporte para la cobrabilidad de saldos, un 17% indican que no realizan verificación de documentación de soporte, dejando abierta la posibilidad a fraude o error en la cobrabilidad de los documentos que no estén verificados, cabe mencionar que esta validación en muchos casos como la verificación de saldos se realizan durante la revisión de auditoría externa, además muchas empresas no usan contraseñas de pago por lo que el único soporte es la factura de compra firmada por el cliente que usualmente es un trabajador enviado por quien es el deudor legal hacia la empresa y es necesario documentar la compra verificando que este trabajador o empleado tenga la autorización expresa por el cliente para solicitar mercadería en su nombre.

Gráfica 13

¿Se verifica la vigencia de los documentos de identificación de los clientes, (RTU, representación legal)?



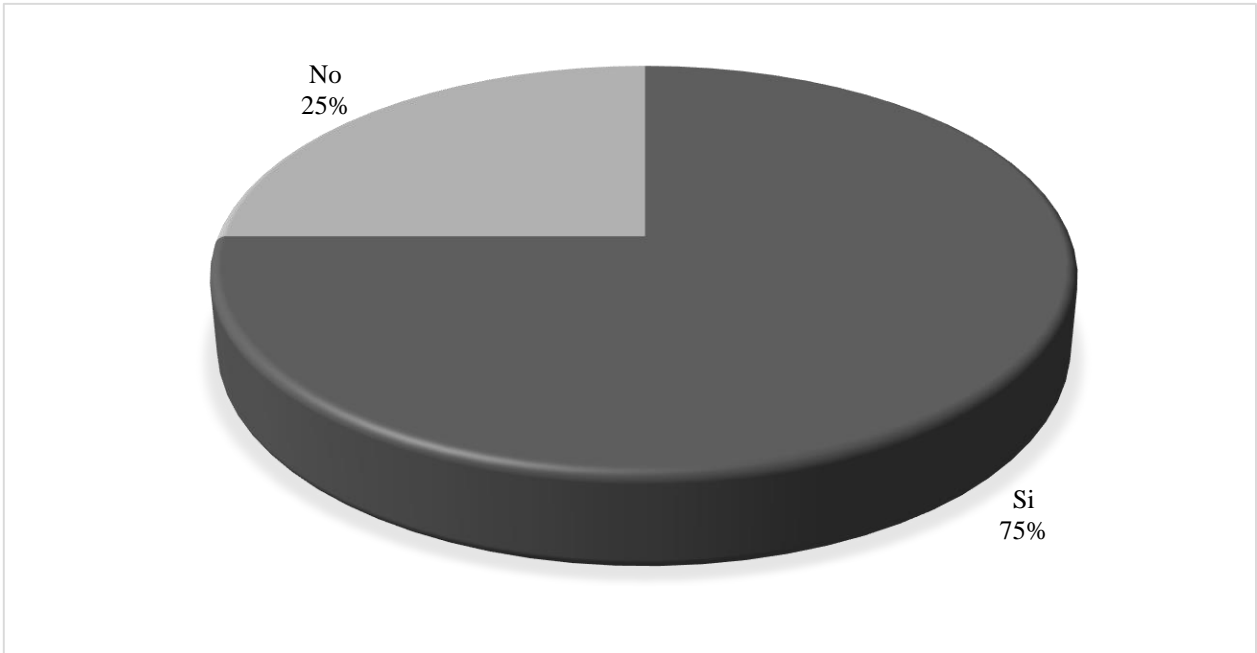
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 13, el 71% de los encuestados indicaron que verifican la vigencia de los documentos de identificación de los clientes, el 29 % expusieron que no verifican la vigencia de los documentos de identificación de clientes, en el caso de empresas que dejaron de operar o empresas en proceso de cierre, es indispensable estar adelantados a cualquier cambio que pueda tener la papelería legal de los clientes, en muchos casos no se toma en cuenta que la representación legal tiene vencimiento, en algunos casos las representaciones legales tengan carácter de indefinido estas pueden ser modificadas, en el caso del registro tributario unificado (RTU) actualmente estos tienen vigencia de un año, actualmente es importante esta actualización además de estar seguros de la actualización de la empresa ante SAT sirve para identificar si el cliente debe de retener y sus inscripciones fiscales.

Gráfica 14

¿Se bloquea el crédito del cliente después de vencidas las facturas?



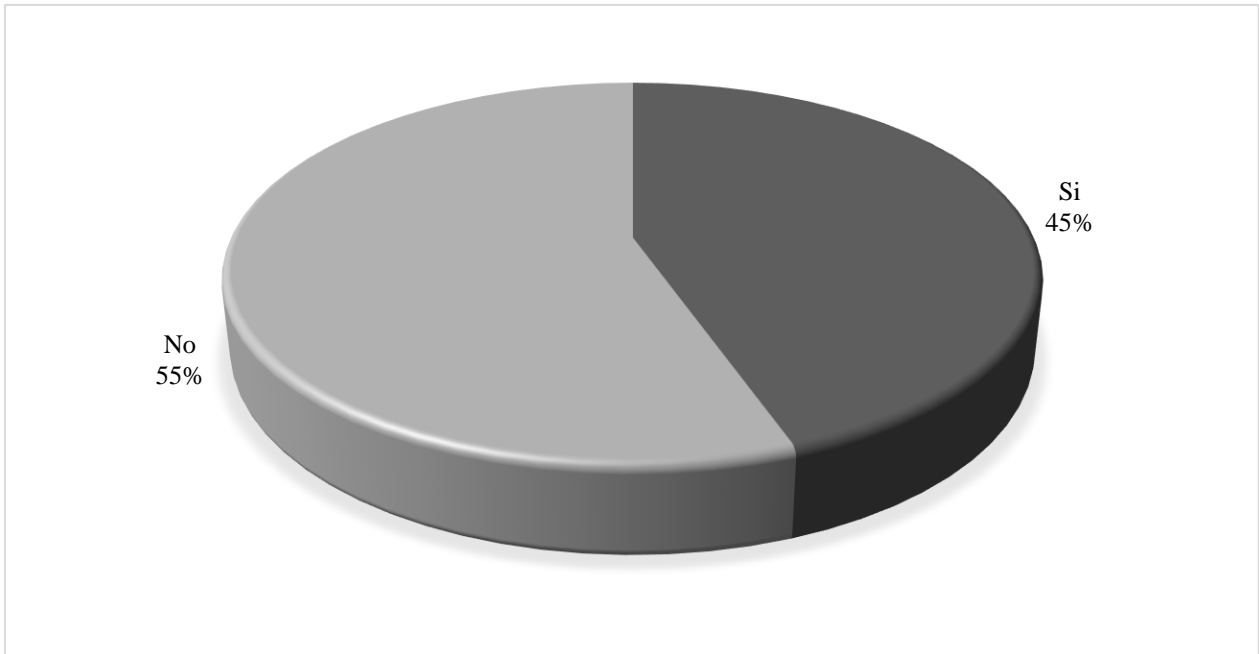
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 14, el 75 % de encuestados bloquean el crédito de los clientes después de vencidas las facturas, un 25% indican que no se realiza el bloqueo del crédito al después de vencidas las facturas, dejando abierta la posibilidad a que los clientes realicen compras aun teniendo facturas vencidas, no tomando en cuenta la señal de alerta que da la falta de pago por parte de los clientes, puede que estos no paguen el saldo anterior y emitir más documentos de crédito solo elevará la cantidad a cobrar con procedimientos alternativos, y realizar el pago vencido cuando él requiera de que se le sean despachadas nuevas órdenes de compra, incluso se debe evaluar la reducción de descuentos si el pago de facturas vencidas no lo realiza el cliente a pesar del bloqueo de su línea de crédito.

Grafica 15

¿Hay procedimientos de validación de personal autorizado para realizar compras en nombre de un cliente?



Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica 15, el 45% de los encuestados validan al personal autorizado para realizar compras a nombre de un cliente, el 55 % indican que no verifican el personal autorizado para realizar compras en la empresa, la falta de una política bien definida deja lugar a fraudes de compra por personal, que ya no labora para las empresas de los clientes lo alarmante de estas respuestas que el 55% de empresas no dan importancia a verificar al personal autorizado para realizar compras en nombre de los clientes, la falta de controles del personal que compra cuando la empresa no emite contraseñas vuelve este problema aún más sensible, es necesario realizar una política que valide de forma periódica las personas autorizadas a realizar compras y al presentarse a realizar la compra verificar que la persona se encuentre en el listado de autorizados por el cliente.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Como resultado de la investigación se logró establecer deficiencias de control interno dentro de las cuentas por cobrar que evidencian que no existe un apoyo del control interno como una herramienta para gestionar de forma adecuada las cuentas por cobrar, por la falta de políticas claras, la negligencia en vulnerar procesos existentes, la importancia que se le resta a la cobranza posterior por realizar una venta, la poca capacidad de aplicación de sanciones a quienes vulneren los procesos establecidos, la injerencia directa de los gerentes y directivos en la concesión de créditos sin tener en cuenta lo establecido o incluso la buena práctica administrativa, y la falta de manuales bien definidos que guíen al personal a manejar de forma correcta el ciclo de cuentas por cobrar que dejan expuestas a las pequeñas y medianas empresas en la recuperación de sus cuentas por cobrar.

Es necesario para todas las empresas disponer de créditos a sus clientes, de lo contrario quedan expuestos a proveedores que den esa facilidad a sus clientes, es indispensable el otorga créditos y recuperarlos, así que se debe “estimular las ventas y ganar clientes se tiende a considerarlos como un medio para vender productos y superar a la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios que ofrece la entidad” (Bonilla, 2014, p.11)

El control interno en las empresas es una herramienta de gestión en todas sus áreas debido a su enfoque que va desde el inicio de la operación o tarea hasta la fiscalización, definiendo puntualmente quienes se involucran en la inspección y fiscalización durante el proceso, además de cuáles son estos procesos.

Con relación a la necesidad y razón de contar con un adecuado control interno la revista espacio en su artículo El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente, publicado en su página web señala:

La modernización, la globalización de la economía y la competencia en el entorno organizacional han contribuido a generar la necesidad de diseñar, aprobar e implementar diversos procedimientos de control interno con el objetivo de asegurar en lo que sea posible la conducción ordenada de las empresas, siendo este uno de los propósitos principales de la gestión empresarial. (<https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>. Recuperado: 29.09.2019).

Es necesario antes de realizar o analizar el control interno tener una noción sobre la evaluación de los riesgos de la organización al Econstor en su artículo Mapa de Riesgos: Identificación y Gestión de Riesgos indica

La correcta identificación y evaluación de los riesgos se está convirtiendo en un elemento crucial en la gestión de las empresas. En un entorno cada vez más globalizado y sofisticado, anticiparse a situaciones potencialmente adversas supone una ventaja competitiva que contribuye de forma sustancial a lograr los objetivos estratégicos marcados en la empresa. (www.econstor.eu/bitstream/10419/146556/1/776123106.pdf. Recuperado: 29.09.2019).

Con relación a la definición de control interno Gutiérrez & Católico, (2015) afirman:

El término control, en su acepción más extendida, hace referencia a comprobación, inspección, fiscalización o intervención, es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera. (p.553)

Al entender que control es el tener observancia por medio de vigilancia constante y ordenada por procesos para comprobar o estar seguros de que un conjunto de situaciones están bajo normas o criterios que definen el que hacer o actuar en momentos o situaciones, entendemos que el control es aplicable a muchos ámbitos operativos, institucionales y administrativos para dar garantía de la eficiencia de las operaciones

Sobre el desarrollo y la función del control interno en las empresas Navarro & Ramos, (2016) indican:

Control interno se conoce al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos. (p.30)

Definido lo anterior el control interno es aplicable a las empresas donde adecuando controles definen su propio perfil administrativo que permite llevar de forma ordenada todos sus procesos, pero además de gestionar la forma de llevar estos procesos es una garantía de detectar fallas en la gestión.

Las cuentas por cobrar son el conjunto de saldos acumulados cobrables que se originan en relaciones comerciales con los clientes, que para llegar a ser cuenta por cobrar pasaron de alguna manera por un proceso de aprobación de crédito y el proceso de cierre de venta ambos procesos son independientes pero sin venta no hay cuenta por cobrar, las ventas pueden ser de contado y no originar cuenta por cobrar pero la materia de estudio son los saldos que los clientes tienen con la empresa, las ventas al crédito que por lo general son las que representan la mayor cantidad de ingresos en las empresas.

Es importante indicar la definición de las cuentas por cobrar, Econopedia como página de información de términos económicos da un concepto corto y adecuado.

Las cuentas por cobrar representan un conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Por tanto, las cuentas a cobrar son fruto de la actividad económica diaria de la empresa. (<https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>. Recuperado: 31.08.2019).

Lo indicado anteriormente deja entender que las cuentas por cobrar son todos los saldos que están a favor de la empresa por operaciones de venta realizadas con terceros, considerando que se debe de tener un sustento de cobro por medio de la documentación pertinente para la realización de los cobros, pudiéndose hacer efectivas en las fechas pactadas, los flujos de caja de las empresas mercantiles se obtienen principalmente de la recuperación de sus cuentas por cobrar.

Ya explicados los conceptos de control interno y cuentas por cobrar, la implementación del control interno como herramienta de gestión, los directivos de las empresas deben de elaborar políticas y manuales que generen métodos y medidas concretas, eficientes para la documentación, gestión y control de las cuentas por cobrar, garantizando que el proceso de cobro se maneje con eficiencia y permita tener la seguridad, sobre la recuperación de los saldos, la veracidad de los saldos el eficiente manejo de los recursos obtenidos por la recuperación de cuenta por cobrar.

Enfocar los esfuerzos de control para que en resumen el cobro a los clientes se haga de acuerdo al tiempo pactado y regrese al flujo de efectivo de la empresa, tomando en cuenta que pasado el tiempo de crédito esto se convierte en una carga financiera porque se deben de realizar pagos de gastos de operación y en el caso de empresas mercantiles también cumplir con los proveedores y plazos de pago, al no tener disponibilidad financiera se echarían mano de préstamos o uso de fondos revolventes que implican cargas financieras adicionales e incluso innecesarias cuando son contratados por mala gestión en la recuperación de efectivo. En la revisión se demuestra que los directivos o gerentes en la mayoría de los casos son quienes no siguen los procedimientos internos definidos, dejando a un lado la evaluación del riesgo que lleva dar créditos fuera de los procedimientos.

Mantener la cuenta por cobrar saludable permite minimizar riesgos por problemas de liquidez de los clientes, problemas de estabilidad económica generalizada en un país, baja económica en sector de comercial del que se tengan varios clientes e incluso el valor diferenciado del dinero en el tiempo por estar en un país que corre riesgos de cambio en el diferencial respecto al dólar estadounidense que es la moneda en que la mayoría de empresas realizan su compra, se minimiza al realizar el cobro y por consiguiente el pago de las mercancías.

La eficiencia en la implementación y correcta aplicación de los procedimientos de control interno como herramienta de gestión de cobranza, podría proveer a las empresas la seguridad necesaria para dejar a un lado los factores mencionados en el párrafo anterior en sus análisis de riesgo y evaluaciones de rendimiento.

3.2 Hallazgos y análisis general

Para evitar riesgo de incobrabilidad o ser víctimas de estafa, todos los involucrados en la gestión de la cobranza deben de seguir los procedimientos de control internos establecidos, como se constató en las encuestas, se sigue confiando en créditos a palabra que no cumplen con los requisitos mínimos de garantía para que se recupere el monto concedido en crédito, que si bien son autorizados por gerencia no tienen la garantía necesaria para considerarse seguros, es necesaria la implementación de manuales de control interno, establecer climas de control para que todos los involucrados participen activamente en un ambiente de control que permita minimizar riesgos en las cuentas por cobrar.

Se evidencia que al dejar de cumplir procedimientos antes mencionados vuelve más laborioso el proceso de cobro esto como resultado da más carga de trabajo a las personas involucradas en la cobranza. Las empresas pueden contar con procedimientos, manuales y políticas de control interno, pero esto no es suficiente, por dos factores importantes:

Los procedimientos actuales dejan vacíos que no cubren la totalidad de eventualidades que se pueden presentar o no regulan todo el escenario crediticio de la empresa, dejando lugar a la aplicación de criterios personales por parte de los empleados.

Las políticas y procedimientos de control interno están elaborados y adecuados para la empresa, pero los empleados que tienen a cargo la cuenta por cobrar no cumplen con lo establecido o se ven obligados a no cumplir con los correctos procedimientos porque así lo solicita un empleado de más jerarquía que ellos o inclusive su propio jefe, en consecuencia el clima de control estricto donde todos los ejecutivos cumplan y hagan cumplir los procedimientos no existe pudiendo justificarse si el jefe lo hace porque no los demás.

En su mayoría quienes incumplen los procedimientos son gerentes o ejecutivos de ventas, quienes en un ambiente de control logran crear vacíos y ser permisivos por generar ventas, sin tomar en cuenta que además de estar pasando por alto políticas establecidas, descuidan el procedimiento de control debilitando el clima de control, haciendo obsoletas políticas existentes o que solo se cumplan cuando no hay intervención, no se da la prioridad necesaria para la actualización de las políticas en estos casos restringiendo a las personas que por conveniencia aplican diferentes políticas crediticias a su criterio.

Se evidencia que la confianza aun predomina en los colaboradores y no en muchos casos no es prioridad en sus manuales y procedimientos de control interno, gran porcentaje de los encuestados despachan productos a cualquier persona que se identifique como trabajador de sus clientes, no validan que este trabajador sea efectivamente quien tiene permiso o autorización de efectuar compras, e inclusive en el caso de tener a un autorizado no lo identifican personalmente.

Los manuales y procedimientos deben de estar enfocados a que el manejo de la cuenta por cobrar lo pueda realizar un empleado con las capacidades académicas necesarias dejando a un lado subjetividades como criterio o intuición, más bien enfocarse al correcto cumplimiento de los procedimientos, en eso radica la importancia de utilizar el control interno como herramienta que eficiente los procesos de gestión de la cuenta por cobrar.

3.3 Conclusiones

El control interno es una herramienta para la gestión de las cuentas por cobrar en las pequeñas y medianas empresa en Guatemala, pero no se utiliza de forma adecuada, ya que deja vacíos y no fomenta el clima de control en todos los implicados en el proceso de cuenta por cobrar, tomando en cuenta que las pequeñas y medianas empresa son organizaciones que en Guatemala por lo general no cuentan normativas o controles, se concluye que pueden existir políticas y manuales, pero estos no apoyan como una herramienta eficiente el proceso de gestión de las cuentas por cobrar.

Existen manuales para la gestión de la cuenta por cobrar en la mayoría de los casos, pero al ahondar en los procedimientos, se observa que no se dan actualizaciones oportunas de expedientes de clientes, no se sabe de cambios importantes en la situación financiera de los clientes, no se actualiza el personal autorizado para realizar compras en la empresa.

Las políticas y manuales de control interno para la correcta gestión de las cuentas por cobrar se enfocan en asignar un crédito, pero dejan abierta la posibilidad de ser sujetos a fraude o correr riesgos importantes de recuperación de efectivo, por la falta de normas que obliguen a no realizar excepciones, por otros funcionarios que no son precisamente los encargados de la cuenta por cobrar.

Es necesario que sean revisadas a detalle las políticas de control interno y clima de control porque la cultura en las pequeñas y medianas empresas permite que el gerente por tener el poder de la empresa sea el primero en pasar por alto políticas que ponen en riesgo el capital de trabajo de la empresa. En general los procedimientos de control interno implementados en las pequeñas y medianas empresa podrían ser adecuados para mantener un alto nivel de confianza en las cuentas por pagar, pero en algunos procedimientos no se siguen los lineamientos de control necesarios dejando así abierta la puerta a problemas de cobro o gestión, convirtiendo en una necesidad la correcta implementación de programas de control interno de las cuentas por cobrar para las pequeñas y medianas empresa de Guatemala

Referencias

Bibliográficas

Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas, Republica Bolivariana de Venezuela: Episteme, C.A.

Bonilla, F. (2014). *El control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Ecuador: Editorial Granat Aptos.

Gutiérrez, R., & católico, D. (2015). *E- control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia*. Colombia: Cuadernos Contables.

Martínez, José (2018). *Dinámica de la investigación*, Guatemala: Publicaciones AMC.

Marco, S., Francisco J (2019, 31 de agosto), *Cuentas por cobrar*, *Econopedia*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>

Navarro, F., & Ramos, L. (2016). *El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla*. Colombia: Equidad y Desarrollo.

Rodríguez, M., Piñeiro, C., & de Llano, P. (2019, 29 de septiembre). *Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos*. *Revista Atlántica de Economía*, Recuperado de: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/146556/1/776123106.pdf>

Serrano, C., & Señalim, M. (2019, 29 de septiembre), *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente*, *Revista Espacios*. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Anexos



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Investigación: Control interno, como herramienta para gestión de cuentas por cobrar, en las pequeñas y medianas empresas en el Municipio de Guatemala.

Investigador: Edwin Stuard Revolorio Juárez

CUESTIONARIO

Objetivo:

Nombre de la Empresa: _____

Puesto que ocupa el encuestado: _____

Fecha de la aplicación del cuestionario: _____

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una "x" la opción que más se acerque a su experiencia en esta institución.

1. ¿Cuentan con manual de procedimientos de control interno para el departamento de créditos y cobros?

Si:

No:

2. ¿Existen políticas de clima de control en el área de créditos, dentro de la empresa?

Si:

No:

3. ¿El encargado de autorizar créditos es una persona distinta a el encargado de cobros?
Si:
No:
4. ¿En el manual de créditos y cobros, o en los procedimientos internos, existen parámetros medibles para definir límites de crédito y cantidad de días de crédito?
Si:
No:
5. ¿El responsable de cobros entrega un reporte periódico del comportamiento de los clientes?
Si:
No:
6. ¿El responsable de cobros documenta por cliente llamadas, correos, cartas de cobro o visitas realizadas para solicitar el pago de los créditos?
Si:
No:
7. ¿Se tiene un procedimiento establecido en el caso de recuperar cuentas ya declaradas como incobrables?
Si:
No:
8. ¿Se autorizan créditos provisionales, solicitados por el personal o gerencias de ventas y/o mercadeo?
Si:
No:

9. ¿Las altas gerencias autorizan créditos a clientes que no han cumplido la totalidad de requisitos crediticios de forma eventual o habitual?

Si:

No:

10. ¿Se notifica a los clientes, sobre cambios en su crédito, como límites de crédito y bloqueos por pagos vencidos?

Si:

No:

11. ¿Existen procedimientos periódicos para cruzar los saldos con el cliente y los registros internos?

Si:

No:

12. ¿Existen procedimientos de verificación de documentos de soporte para la cobrabilidad de los saldos (facturas firmadas, contraseñas o cheques prefechados)?

Si:

No:

13. ¿Se verifica la vigencia de los documentos de identificación de los clientes, (RTU, representación legal)?

Si:

No:

14. ¿Se bloquea el crédito del cliente después de vencidas las facturas?

Si:

No:

15. ¿Hay procedimientos de validación de personal autorizado para realizar compras en nombre de un cliente?

Si:

No:

=Gracias por su Colaboración =