



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Control interno para optimizar las cuentas por cobrar en las librerías de la
ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Melida María Díaz Quiroa

Guatemala, noviembre 2020

**Control interno para optimizar las cuentas por cobrar en las librerías de la
ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Melida María Díaz Quiroa

Lcda. Amparo del Rosario Esquivel de Cruz (**Asesora**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisora**)

Guatemala, noviembre 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 DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lcda. Miriam Lucrecia Cardoza

Coordinadora

Guatemala, 14 de marzo de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado “**Control interno para optimizar las cuentas por cobrar en las librerías de la ciudad de Guatemala**” y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Melida María Díaz Quiroa
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Carné No.: 000030849

REF.: C.C.E.E.PE.I.CPA.A02-PS.010.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 27 DE OCTUBRE DE 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licda. Amparo del Rosario Esquivel de Cruz.
Revisor: Licda. Elsy Maricruz Barillas Divas.
Carrera: Programa de Equivalencias Integrales Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo Científico titulado: "Control interno para optimizar las cuentas por cobrar en las librerías de la ciudad de Guatemala".

Presentada por: Melida María Díaz Quiroa.

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

En el grado de: Licenciada.



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

Guatemala, 31 de agosto de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la tutoría del artículo científico titulado “**Control interno para optimizar las cuentas por cobrar en las librerías de la ciudad de Guatemala**”, realizada por Melida María Díaz Quiroa, carné No. 000030849, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con requisitos para ser entregado el dictamen de **aprobado** con el tema desarrollado.

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


Licda. Amparo del Rosario Esquivel de Cruz
Colegiada Activa 8504
Asesora

Guatemala, 04 de septiembre 2,020

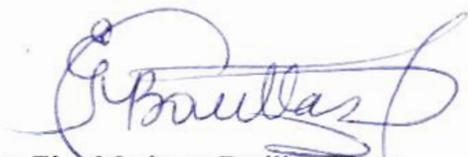
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación a la Revisión del Artículo científico titulado: **“Control interno para optimizar las cuentas por cobrar en las librerías de la ciudad de Guatemala”**, realizado por Melida María Díaz Quiroa, carné 00030849 estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la revisión del mismo, observando 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,



Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas
Colegiado 059

Dedicatoria

A Dios

Por darme la fortaleza, la guía y la sabiduría para culminar con éxito mis metas.

A mi padre

Jaime Homero Díaz López (+) por ser la principal fuente de inspiración para seguir adelante y cumplir mis metas.

A mi madre

María Noemí Quiroa Navas de Díaz por darme el apoyo incondicional para lograr mis metas con consejos, fortaleza, esfuerzo, y amor.

A mi abuela

Mélida Marina Navas Ávila de Quiroa como reconocimiento a su amor incondicional en todo lo que me propongo.

A mis hermanos

Jaime Antonio Díaz Quiroa, y José Pablo Díaz Quiroa como reconocimiento a sus consejos, apoyo en mi carrera y amor incondicional.

A mi universidad

Por darme la oportunidad de culminar mi carrera profesional.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivo de la 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
1.6 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 finita	3
1.8 Definir instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	6
Resultados	6
2.1 Presentaciones de Resultados	6
Capítulo 3	16
Discusión	16
3.1 Extrapolación	16
3.2 Hallazgos y Análisis General	16
3.3 Conclusiones	22
Referencias	23
Anexos	

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Abstract

Toda empresa individual o jurídica ha tenido en su formación como objetivo ser fuente de ingresos para alcanzar una rentabilidad del capital aportado.

El control interno ha sido caracterizado como una herramienta elaborada por las empresas para revisión y vigilancia; entre ellas se puede mencionar el rubro de cuentas por cobrar, que es una de las más importantes, debido a que se desarrolla en las áreas administrativas y financieras.

Las empresas se han clasificado en micro, pequeñas, medianas y grandes en su mayoría. En todos los niveles las empresas en Guatemala se caracterizan por ser negocios familiares, y esto conlleva a que el control interno se torne en ciertas oportunidades, deficiente. Aspecto que ha contribuido para a que el instrumento administrativo sea verificado para evaluar el riesgo, sin olvidar que las autoridades empresariales tienen dentro de sus funciones aplicarlo correctamente.

Introducción

El control interno del rubro de cuentas por cobrar, establece una relación armoniosa y sincronizada entre diferentes actividades, para evitar menoscabos entre los aspectos administrativos y financieros. Esta herramienta se utiliza para describir las medidas que cada empresa adopta para que la gestión sea óptima.

De acuerdo con esta premisa se estableció la muestra en la industria de librerías ubicadas dentro de la ciudad de Guatemala y zonas aledañas, a quienes se les realizó un cuestionario con una serie de preguntas, dirigidas a gerentes generales, contadores y auditores internos, para posteriormente tabularlos, analizarlos y efectuar las gráficas correspondientes.

El capítulo 1, describe la metodología, así como el planteamiento del problema, acerca de la importancia del control interno con la finalidad de evaluar el control administrativo y financiero, se incluye la pregunta de investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, la definición del tipo de investigación, el sujeto de investigación, el alcance de investigación tanto temporal como geográficas.

El capítulo 2, se desarrolla los resultados de investigación en donde se plantea a las personas responsables del control interno, el tiempo de laboral para llegar a determinar la madurez laboral, conocimiento de la existencia de un control interno para cuentas por cobrar, el cumplimiento de las normas establecidas en el control interno de las cuentas por cobrar, estimación del método eficiente, el tipo de cuentas por cobrar de las empresas, plazos de cobros, acreditación de un crédito, quién efectúa el seguimiento de pagos, y el correcto procedimiento actual de las cuentas por cobrar.

El capítulo 3, se presenta la discusión de la extrapolación, hallazgos y análisis general y conclusiones con la finalidad de que las empresas cuenten con un control interno que conlleve a la determinación de la buena gestión de cada administración.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

El control interno, se entiende como la necesidad de tener procedimientos internos que elabora una empresa con la finalidad de tener una vigilancia tanto administrativa como financiera, es decir que prevé cualquier situación que pueda surgir de un mal procedimiento, sea este meditado o premeditado. Es importante manifestar que, comúnmente, las empresas micro, pequeñas, medianas y grandes no cuentan con un sistema previo como un control interno, debido a que no se lo plantean inicialmente; es con el transcurrir del tiempo se dan cuenta que su situación económica ha cambiado y que se necesita estas herramientas que ayuden a la verificación tanto de los registros financieros como administrativos.

Planteado lo anterior, se establece que de acuerdo con el movimiento y lo sensible de la cuenta dentro de este grupo de comerciantes el rubro de cuentas por cobrar, no se le ha dado la importancia debida ya que se trabaja por confianza y tiempo.

Cuando se habla de las librerías se entiende que, son una industria en crecimiento que en el día a día no se les permite detectar cuáles son las necesidades para mejorar los controles. Por ende, son más susceptibles a aceptar observaciones que les permitan mejorar las metas de la empresa. Desafortunadamente, al estar en constante desarrollo se pueden presentar muchas deficiencias, ya que éstas caen en la constancia del trabajo por costumbre; esto quiere decir, que se realizan los procesos como siempre se han acostumbrado no con las metodologías correctas, sino como lo han hecho durante años.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es el control interno un medio para optimizar las cuentas por cobrar en las librerías de la ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Identificar si el control interno puede ser un medio para optimizar las cuentas por cobrar en las librerías de la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar el método utilizado por las empresas para el control de sus cuentas por cobrar. Así mismo, establecer las funciones de cada uno de los integrantes del área de cuentas por cobrar fijando las responsabilidades pertinentes de cada cargo.
2. Analizar la fuente que regula el seguimiento y establecer las políticas de cobro de las cuentas por cobrar dentro de las librerías.
3. Categorizar las políticas de crédito y los plazos de estos. Y que las personas que intervienen en la revisión y análisis del riesgo crediticio sean las idóneas.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación Descriptiva

Se usa la investigación descriptiva, debido a que el estudio pretende describir el uso del control interno de una industria específica de manera independiente, sin llegar a las causas de los fenómenos. Se toma en cuenta un enfoque cuantitativo ya que, el método a utilizar es el de cuestionarios que permiten presentar datos medibles y cuantificables.

1.5 Sujeto de la investigación

Se toma como sujeto de investigación principalmente a los gerentes generales, auditores internos y contadores generales de las empresas.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación se realizará en el período comprendido del siete de septiembre de dos mil diecinueve al veintidós de febrero de dos mil veinte.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizará a las empresas dedicadas a la compra-venta de materiales de librería ubicadas en la ciudad de Guatemala y zonas aledañas.

1.7 Definición de la muestra

Se verifica en el Registro Mercantil de Guatemala la cantidad de librerías que se encuentran debidamente inscritas. Y por otra parte se consulta con el INE para verificar si existe estadística de esta industria. El Registro Mercantil de Guatemala indica que existen 4,014 librerías en Guatemala; y el INE indica que existen 2,268 en el departamento de Guatemala. Para efectos de este estudio se utiliza la información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala, por encontrarse esta seccionada en los diferentes municipios del departamento.

1.7.1 Empleo de muestra finita

La muestra se seleccionó de un universo de 2,268 librerías, que al 2019 existían en el departamento de Guatemala. Así que, se utilizará una confianza del 93% con un margen de error del 8% y una probabilidad que se presente el fenómeno de un 50%. Por consiguiente, se utiliza la siguiente fórmula:

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

En donde:

N = universo estimado o inferido

Z = nivel de confianza elegido

p = probabilidad que se presente el fenómeno

q = probabilidad que se presente el fenómeno

e = margen de error

$$\frac{1.81^2 * 0.5 * 0.5 * 2,268}{0.08^2(2,268 - 1) + 1.81^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$\frac{3.2761 * 0.5 * 0.5 * 2,268}{[0.0064 * 2,267] + 3.2761 * 0.5 * 0.5}$$

$$\frac{1,857.5487}{14.5088 + 0.819025}$$

$$\frac{1,857.5487}{15.327825} = 121.18 \approx 121$$

Se encuestará a una cantidad de 121 empresas por lo establecido en la muestra finita.

1.8 Definir instrumentos de investigación

La herramienta por utilizar es el cuestionario, ya que es una manera directa y presencial para evaluar fehacientemente los resultados. La selección de éste, proporciona facilidades de referenciar con preguntas preestablecidas con una alta confiabilidad. El instrumento consta de 10 preguntas con tipo de respuestas de selección múltiple, dicotómicas y de escala de Likert.

1.9 Recolección de datos

Para realizar la recolección de datos se solicitó información a una empresa reconocida dentro de la industria, se toma en consideración que la misma es importadora exclusiva de diferentes materiales y distribuidora local, ésta proporcionará los contactos de sus clientes para la comunicación con las diferentes compañías. Con esto se realizarán las llamadas correspondientes en donde se solicitará los permisos respectivos para poder presentar el cuestionario físicamente. En el momento de entrega de los cuestionarios se procederá a dar seguimiento para que sean llenadas correctamente.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Al ser aplicada la técnica de recolección de datos anteriormente descrita, se recopilará la información necesaria para formular los hallazgos del problema objeto de estudio.

Los datos obtenidos por medio del cuestionario serán ordenados, clasificados, tabulados en Excel y posteriormente preparados en gráficas de pie para su representación.

Capítulo 2

Resultados

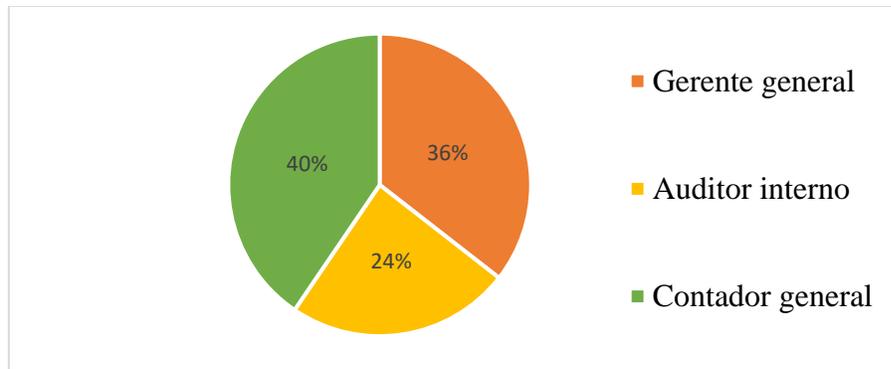
Para la determinación de los resultados de la investigación efectuada se realizó el trabajo de campo, el cual permitió la interacción con funcionarios de las librerías que se establecieron previamente como muestra. Posteriormente, se procedió al levantamiento de información, los resultados se tabularon y analizaron con la finalidad de determinar el análisis respectivo.

2.1 Presentaciones de Resultados

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a los sujetos de investigación presentado a los colaboradores y la interpretación de estos.

Gráfica 1

¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?



Fuente: elaboración propia, marzo año 2020

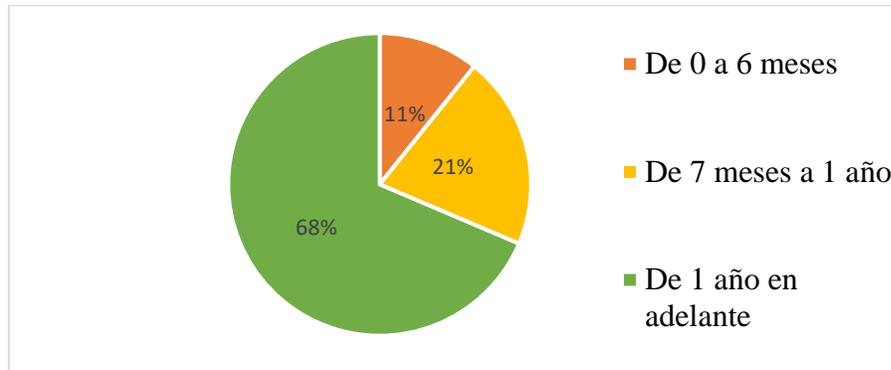
Tabla 1

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Gerente General	43	36%
Auditor Interno	29	24%
Contador General	49	40%
Total	121	100%

La encuesta se dirigió a los gerentes generales, auditores internos y contadores generales esto determinó el grado e involucración que tienen del conocimiento del tema.

Gráfica 2

¿Cuánto tiempo lleva de laborar dentro de la empresa?



Fuente: elaboración propia, marzo año 2020

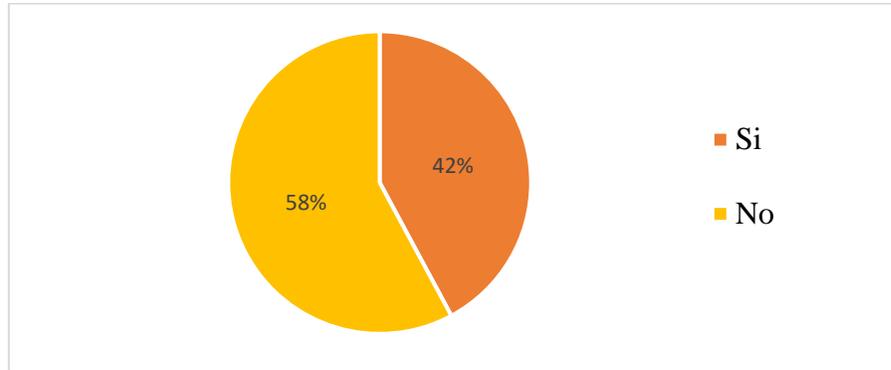
Tabla 2

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
De 0 a 6 meses	13	11%
De 7 meses a 1 año	25	21%
De 1 año en adelante	83	68%
Total	121	100%

Con este resultado podemos asegurar que el estudio a realizar se pondrá en marcha ya que el personal está capacitado en su área y que tienen un conocimiento superior a lo relacionado con el tema a tratar.

Gráfica 3

¿Tiene conocimiento si existe un control interno para las cuentas por cobrar?



Fuente: elaboración propia, marzo año 2020

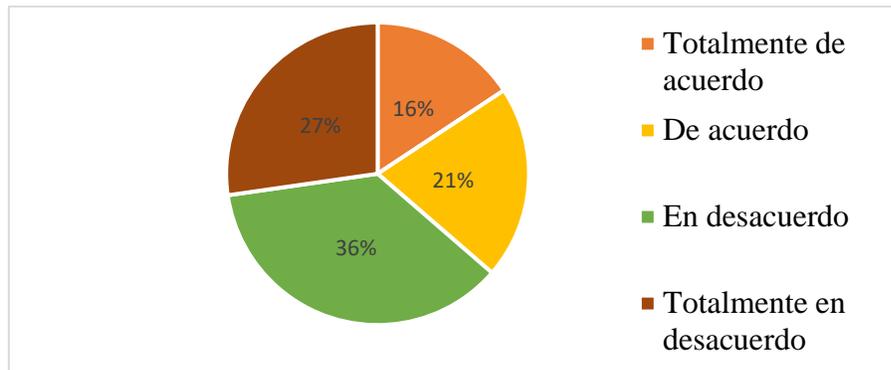
Tabla 3

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	51	42%
No	70	58%
Total	121	100%

Los resultados muestran desconocimiento de un control interno en la mayoría de los colaboradores, se puede notar la necesidad que existe de establecer el proceso en las áreas administrativas; así como, mejorar la existente.

Gráfica 4

¿Considera que se cumplen todas las normas establecidas en el control interno para las cuentas por cobrar?



Fuente: elaboración propia, marzo año 2020

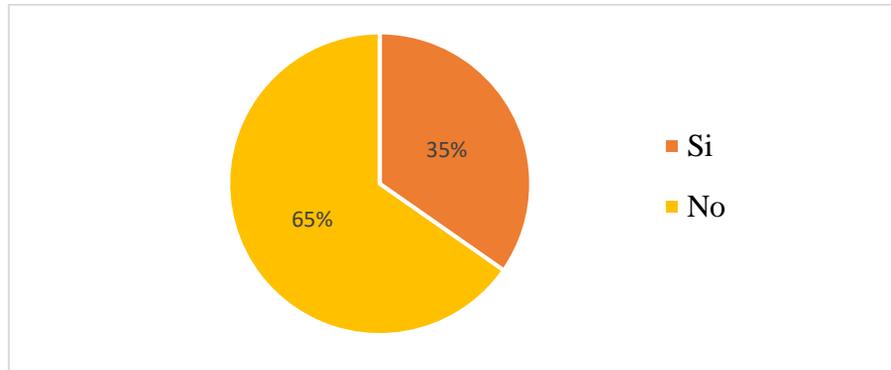
Tabla 4

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	16%
De acuerdo	25	21%
En desacuerdo	44	36%
Totalmente en desacuerdo	33	27%
Total	121	100%

Al obtener un resultado con una negativa mayor del 50% del total de los encuestados, se deben de fortalecer los cumplimientos de las normas para que se pueda subsanar esta situación.

Gráfica 5

¿Estima que posee un método eficiente en el control de las cuentas por cobrar?



Fuente: elaboración propia, marzo año 2020

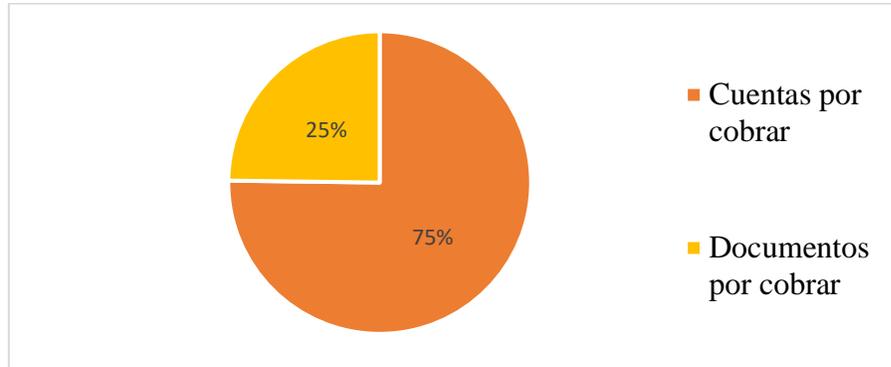
Tabla 5

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	42	35%
No	79	65%
Total	121	100%

Con el resultado obtenido, es importante definir y asignar responsabilidades, lo que es esencial para el buen desenvolvimiento de una cuenta, pero al no poseer un método eficiente puede perjudicar el desarrollo de esta.

Gráfica 6

¿Qué tipo de cuentas por cobrar posee más la empresa?



Fuente: elaboración propia, marzo año 2020

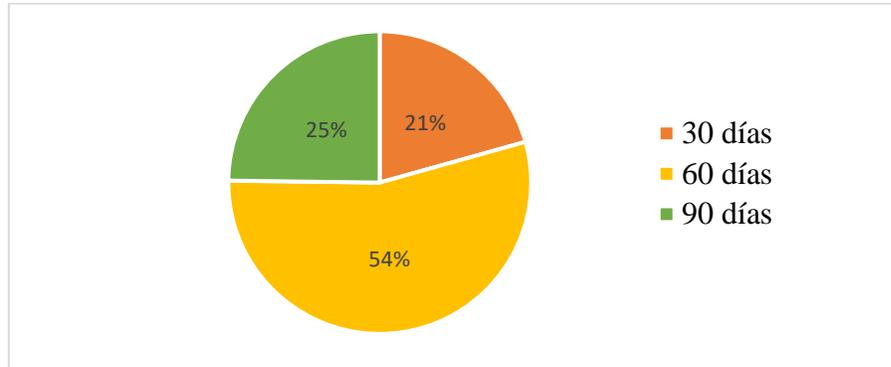
Tabla 6

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Cuentas por cobrar	91	75%
Documentos por cobrar	30	25%
Total	121	100%

Con el presente resultado, se puede notar el uso excesivo de cuentas por cobrar en donde se toma la palabra e integridad del cliente como único respaldo a una deuda establecida con los colaboradores.

Gráfica 7

En sus cuentas por cobrar, ¿en cuál de sus plazos existe la mayor deuda?



Fuente: elaboración propia, marzo año 2020

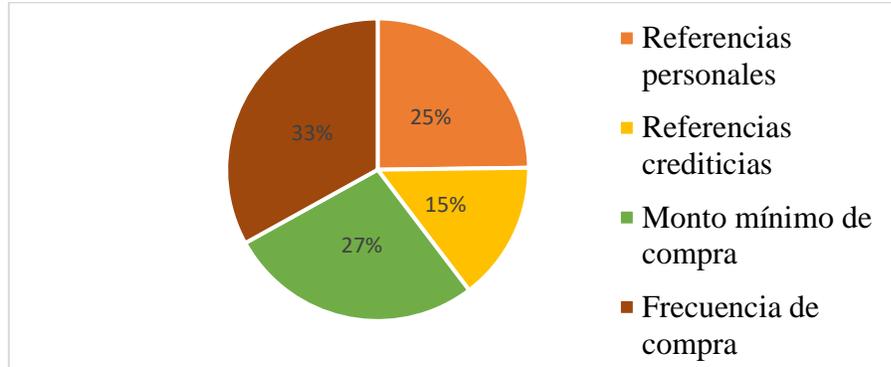
Tabla 7

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
30 días	25	21%
60 días	66	54%
90 días	30	25%
Total	121	100%

Se establece que la deuda está en los parámetros aceptados, pero no los ideales. Ya que estos pueden volverse con gran facilidad a cuentas incobrables lo cual puede afectar la liquidez de las entidades.

Gráfica 8

¿Qué se toma en consideración para la acreditación de un crédito a una persona o empresa?



Fuente: elaboración propia, marzo año 2020

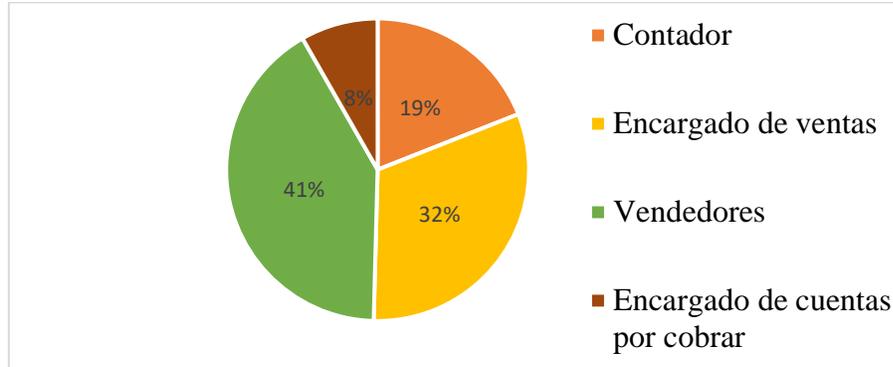
Tabla 8

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Referencias personales	30	25%
Referencias crediticias	18	15%
Monto mínimo de compra	33	27%
Frecuencia de compra	40	33%
Total	121	100%

Las referencias crediticias es la opción menos aceptada por las empresas, situación preocupante debido a que debe de ser una herramienta principal para poder contar con una cartera sana. Caso contrario, al basarse en un mínimo de compra, que puede ser un riesgo potencial al respaldarse con montos de compra que podrían ser una única compra para obtener crédito.

Gráfica 9

¿Quién tiene a su cargo el seguimiento de pagos de las cuentas por cobrar?



Fuente: elaboración propia, marzo año 2020

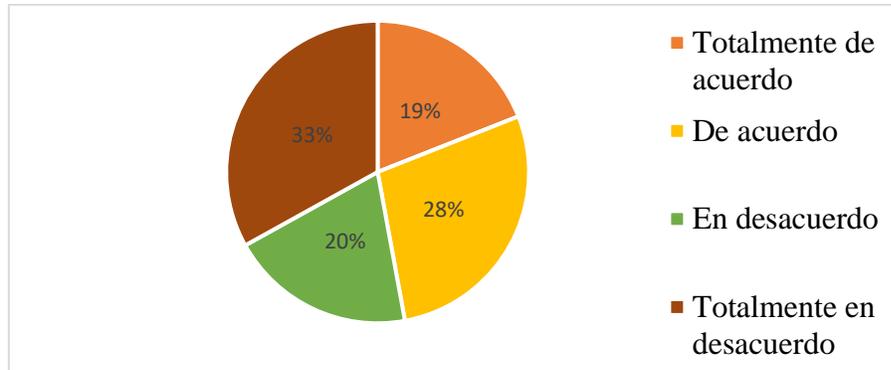
Tabla 9

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Contador	23	19%
Encargado de ventas	38	32%
Vendedores	50	41%
Encargado de cuentas por cobrar	10	8%
Total	121	100%

Un porcentaje del 8%, dentro de los encuestados, indicó que tienen una persona destinada exclusivamente a la labor del seguimiento de las cuentas por cobrar, lo que representa un riesgo en el oportuno seguimiento de éstas. Al incurrir en la labor de multitareas se puede entrar en un conflicto de las responsabilidades dadas al encargado.

Gráfica 10

¿Considera correcto el procedimiento actual de las cuentas por cobrar?



Fuente: elaboración propia, marzo año 2020

Tabla 10

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	23	19%
De acuerdo	34	28%
En desacuerdo	24	20%
Totalmente en desacuerdo	40	33%
Total	121	100%

Existe una opinión mixta con respecto al criterio de si están establecidos correctamente los procedimientos actuales de las cuentas por cobrar. Con un ligero aumento en totalmente desacuerdo con esto se puede establecer que es necesario una evaluación de los procedimientos.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

El Instituto Nacional de Estadística, con base a los registros administrativos, indica que las librerías, en el departamento de Guatemala y sus municipios, son 2,268 empresas, las que clasifican por tamaño de empresa, siendo estas micro, pequeña, mediana y grande, según lo establece el Acuerdo Gubernativo Número 211-2015 que reforma al acuerdo Gubernativo Número 253-94 de fecha 30 de mayo de 1994, del Ministerio de Economía.

El giro comercial de la librería es amplio, en ellas se encuentran útiles de oficina, escolares, manualidades y centro de copias; cuyas ventas se dirigen a estudiantes y personas que buscan toda esta rama de mercaderías. Esta situación hace que las librerías diversifiquen constantemente su compra-venta de mercadería y tomen decisiones rápidas. Se descuida el manejo, el análisis y autorización de los créditos, los cobros que no son oportunos. No se cumple con los plazos de crédito autorizados, no existen integraciones de cliente ni créditos. Los créditos y cobros no son registrados oportunamente. Se pierde la delimitación de puestos, no existe un encargado de cobros, aspectos que contrarresta la gestión administrativa y financiera. Estas situaciones deben de ser revisadas y efectuar el seguimiento respectivo, para contar con un control interno de cuentas por cobrar adecuado.

Un control interno de cuentas por cobrar debe de ayudar a medir la eficiencia y la rentabilidad de la empresa. Su aplicación abarca la línea gerencial, registros contables, analista de créditos, vendedores y encargados de cobros, lo que en su conjunto se reflejará en la presentación de sus estados financieros.

3.2 Hallazgos y Análisis General

Al efectuar la encuesta se determinó que persona era la idónea para llevarla a cabo, con la finalidad que el resultado refleje la realidad de la empresa y el compromiso que se adquiere moralmente para que se cumplan los objetivos de los hallazgos.

Las personas responsables de los resultados obtenidos recaen en los contadores generales, gerentes generales y auditores internos. Los que, de acuerdo con su cargo y perfil son los indicados de contar con los conocimientos de los instrumentos que maneja la empresa, para que su desarrollo se encuentre dentro de lo planificado oportunamente. El resultado se desprende del hecho que la empresa cuenta con personal altamente calificado.

Las librerías reflejan que su personal es estable. Lo que conlleva a que no se generan gastos en curso de capacitación de introducción y poseen experiencia en el campo que manejan; esto garantiza un buen desempeño de su cargo. El personal de esta rama económica debe de poseer un vasto conocimiento de los productos; con el fin de orientar a sus clientes, en especial en el momento que se requiere de algún comentario o tema de ciertos libros. Además, debe de tener claro en donde los localiza y que precios se manejan.

El control interno es una herramienta importante en la cual la administración mide el riesgo y eficiencia de cada uno de sus procesos y este aspecto atañe mucho al personal que interviene. Debido a que su objetivo principal es determinar su eficiencia y el resguardo de los recursos. Se observa en la administración financiera que se encuentran entrelazadas en este tipo de empresas. Cuando el personal que interviene desconoce de la existencia de control interno, específicamente en el rubro de cuentas por cobrar, es alarmante. Por lo que se precisa determinar en donde se encuentra la deficiencia ya que puede ser por el desconocimiento de la existencia de la herramienta, o la razón de cuando existe y no es conocida.

La investigación llevó al conocimiento de que cuando existe el documento la comunicación con la gerencia no existe o es limitada. Esto en parte a que las empresas confían ya que el personal es estable, por lo cual asumen que lo conocen, pero el resultado indica lo contrario. En cuanto a los que indicaron que no existe un control interno en cuentas por cobrar, se determina que en algunos casos sí lo tienen, pero este se encuentra totalmente desactualizado. Es importante indicar que las micro, pequeñas y medianas empresas son resultado del trabajo familiar y esta condición se torna un tanto difícil pero no imposible de subsanar.

Se considera que la auditoria debe de cumplir con las normas y procedimientos establecidos por entidades nacionales e internacionales, el rubro de cuentas por cobrar toma una resonancia importante dentro del ámbito administrativo y financiero. Esto conlleva la valuación de la eficacia y eficiencia de la empresa, y toda institución en su visión se establece la permanencia dentro del mercado económico.

Un 63% de los funcionarios están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, en la pregunta si es que se cumplen todas las normas establecidas en el control interno para las cuentas por cobrar, lo que llama seriamente la atención de esta respuesta. Sin embargo, el día a día ha permitido que se llegue a esta situación, esto debido a que las empresas han crecido financieramente y no se han revisado los procedimientos de las normas que están plasmadas en estos. Situación que se planteó a efecto que sean revisadas las normas actuales; y se utilicen los niveles de mando respectivos para que se haga del conocimiento, y aplicación del documento de manera inmediata dado que esta situación se refleja en los estados financieros. Para tener una revisión eficiente se involucra el conocimiento de las políticas, procedimientos y normas que deben plasmarse en un documento; y estos sean conocidos por los encargados de la entidad con el fin de que se responsabilicen del cumplimiento a los objetivos individuales de la organización.

En las empresas se tiene personal el cual interactúa correctamente entre sí, poseen los mismos objetivos, saben lo que necesitan, conocen a sus clientes, pero al momento de que evalúan si se posee un método eficiente en el control de las cuentas por cobrar el 65% responde que no; aspecto que refuerza el desconocimiento de las normas. Por otra parte, los entes descuidan los métodos en el momento que el movimiento de las mercaderías se incrementa; no se revisan los procedimientos internos oportunamente; y si lo realizan no lo hacen del conocimiento del grupo de personas involucradas en los procesos. Evaluar el proceso de control es revisar detalladamente los puestos y tareas que involucra a los colaboradores de cada empresa que dé como resultado que el documento tenga una dirección adecuada y fácil de aplicación y comprensión.

Cuando se analiza un estado financiero se determina que el rubro cuentas por cobrar integra el grupo del activo, lo que a su vez indica que existe un monto de dinero pendiente de cobro, previo

al registro de la transacción. Ya se efectuó todo un proceso que conllevó a la autorización de un crédito a personas que cumplieron con todo el procedimiento preestablecido como el análisis personal y de capacidad de pago dando como resultado que se tenga una cartera de clientes. Con la finalidad de obtener efectivo en los plazos establecidos se realizan seguimientos de cumplimiento para que dichos montos no se tornen incobrables. Al respecto de incobrabilidad, el artículo 21. Costos y gastos deducibles. Numeral 20. del Decreto Número 12-2012, Ley del Impuesto sobre la Renta, determina como cuentas incobrables las que son de giro habitual de la empresa, no cuentan con garantía de respaldo presentan un sistema de gestión administrativa, son las que se podrán calificar como cuenta incobrable si eses llegara a ser el caso.

Las empresas registran el 75% de sus clientes dentro del rubro de cuentas por cobrar, es decir que las ventas se encuentran respaldadas por facturas, asumen que todas las cuentas por cobrar se realizan a corto tiempo en efectivo.

Al momento, de establecer políticas de la empresa se debe de plasmar adecuadamente el ciclo de venta que facilitará el conocer a los clientes y ofrecerles una solución a las necesidades que se presenten con el análisis respectivo de la situación. En el momento de venta, una solución eficaz es la de facilitar a los clientes la autorización créditos a corto plazo para el debido sostenimiento del ciclo de las ventas. Según los resultados obtenidos estos plazos se delimitan de 0-30 días en 21%, 31-60 días en 54%, 60-90 días en 25%, los resultados se clasifican aceptados sí se cumple el ciclo de los plazos correctamente, porque un cambio puede ser lamentado debido a que se cuenta con el efectivo para que se establezca en la rotación del giro de la empresa.

Toda institución cuenta con una herramienta para establecer los mecanismos correctos y objetivos para facilitar una administración saludable. Sin embargo, cuando se trata de créditos se corre un riesgo financiero alto ya que se toma en cuenta que el efectivo de las librerías lo conforman las cuentas por cobrar; aspecto que no se debe de olvidar ni pasar por alto. Cuando se identifica que en las librerías el impacto que causa el rubro de cuentas por cobrar es importante, surge la decisión de que exista dentro del personal una persona con capacidad, sin sesgos y muy objetiva.

De los resultados obtenidos en cuanto a qué se toma en consideración para la acreditación de un crédito a una persona o empresa, el resultado es el 15% referencias crediticias, el 25% referencias personales, el 27% monto mínimo de compra y el 33% la frecuencia de compra. Estos parámetros obtenidos hacen ver la necesidad de las librerías de tomarse un tiempo para definir claramente los procedimientos de los análisis de créditos. Al referirse a la situación que se presenta con los funcionarios se establece que, en su mayoría no cuenta con encargado de análisis de crédito. Estos se otorgan de acuerdo con la afinidad, a que se conocen los clientes desde hace años, que tienen una cuota de compra sin establecer los tiempos; se establece una base de compra y se otorga el crédito, aunque no llenen ningún requisito. Un alto porcentaje si cumplen con sus compromisos de pago. Sin embargo, existen personas o empresas que no han cumplido, la industria trabaja en base de confianza como queda evidenciado en el resultado obtenido.

El objetivo de contar con una persona específica para el análisis de créditos es de minimizar el riesgo que conlleva a una pérdida que se reflejará a mediano plazo dentro de los registros contables de las instituciones.

Un buen seguimiento de pagos de las cuentas por pagar es importante para una empresa. Esto se debe a que una efectiva recuperación representa ingresos, aspecto que se reflejará en la liquidez de estas para poder invertir a corto o mediano plazo. Por lo que, es importante una buena cadena de información empresa – clientes, y que no se pierda en ningún momento con el objetivo de un mejor rendimiento en la recuperación.

En este estudio se refleja que el control interno existente para esta cuenta es deficiente se considera que, en ciertos casos la deuda es antigua y forman parte de sus integraciones; aspecto que hace que se confirme que no se ha efectuado el seguimiento respectivo. Lo que refleja que el procedimiento de cobro para esta cuenta no es el adecuado; en otros casos, se tiene conocimiento de que existe control interno, pero por falta de comunicación de la administración o gerencia lo conocen hasta cierto grado pero no lo aplican. El mayor problema se establece en que no poseen documentos por cobrar de apoyo, más que las facturas de las compras efectuadas por el cliente esto dificulta la aplicación de lo que establece la Ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR) en el artículo 21 numeral

20, Decreto 10-2012, que enmarca que se debe tener un documento o registro generado por una gestión de cobranza administrativa o judicial para justificarse como cuenta incobrable.

Se limita el rubro de cuentas por cobrar en el momento que la industria se resiste al cambio de nuevas tendencias. Las reformas a los controles internos es un paso que se debe de seguir para evitar entrar a la obsolescencia que las empresas se miran amenazadas con la tecnología. Es necesario un cambio de costumbres y establecer un plan con delimitaciones de puestos con el afán de instruir tanto al personal como a la administración, de lo que se espera que cumplan. Esto para alcanzar un mejor crecimiento económico a mediano y largo plazo.

3.3 Conclusiones

El mercado de la compra-venta de productos de las librerías la mayoría se encuentra clasificadas en micro, pequeñas y medianas empresas, y las mismas al iniciar operaciones no pensaron en la elaboración de controles internos. Al pasar el tiempo es necesario que las administraciones sean las responsables de su elaboración y aplicación de los controles internos.

La administración es la responsable de determinar que los rubros que forman parte del giro de la empresa sean clasificadas adecuadamente; se determinó que, el rubro de las cuentas por cobrar es susceptibles en cuanto al otorgamiento, seguimiento y cobro, estableciéndose que no cuentan, en su mayoría con el encargado del control de la cuenta o sí existe es una persona que se le delega eventualmente.

Se estableció que los plazos de pago de los clientes no se cumplen, determinándose que por no contar con una persona específica de cobros, los tiempos se amplían al no requerirse oportunamente. Esto conlleva a mayor riesgo de cobro que siendo optimistas el plazo se amplía sin ninguna autorización de la gerencia y el peor de los casos se convierte en una cuenta incobrable.

Dentro de las empresas el gerente general no elabora un análisis de riesgo de crédito solo se basa en montos mínimos de compra y frecuencia de compra, lo que repercute en un alto grado de riesgo debido a que cuando no se efectúa el pago de la compra, es cuando se inicia a preguntar las referencias personales y referencias crediticias.

Referencias

Bibliográficas

- Anderson, D. J., & Eubanks, G. (2015). Aprovechar el COSO en las tres líneas de defensa. *The Institute of Internal Auditors*.
- IFAC. (2010). *Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad*. Nueva York: Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.
- International Accounting Standards Board (IASB). (2009). *Normas Internacionales de Contabilidad*. NIC 1. Presentación de estados financieros.
- Normas Internacionales de Auditoría*. (2009). NIA 315. Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material. El entendimiento de la entidad y su entorno.

Digitales

- EAE Business School. (22 de febrero de 2017). Rotación laboral. ¿Qué ventajas tiene? Obtenido de El blog de retos para ser directivo: <https://retos-directivos.eae.es/rotacion-laboral-que-ventajas-tiene/>
- Coutinho, V. (2 de agosto de 2019). Ciclo de ventas: ¿qué es y cómo aplicarlo a tu negocio? Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/ciclo-de-ventas/>
- Universidad Interamericana para El Desarrollo. (1 de marzo de 2020). Maestría en PYMES: Cuentas por cobrar. Obtenido de Maestría en PYMES: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/CF/FN/AM/11/Cuentas_por_cobrar.pdf

Revistas

- Fernández, N., & Petit, A. (2009). *Procedimientos de Control Interno de Las Cuentas por Cobrar en Las Empresas de Construcción de la Industria Petrolera*. Revista Electrónica de Gerencia Empresarial, 1-14.

Leyes

- Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70. *Código de Comercio, publicado en Diario de Centroamérica*, del 1970.

Congreso de la República de Guatemala. Decreto 10-2012. ***Ley de Actualización Tributaria***, publicado en **Diario de Centroamérica**, del 07 de mayo de 1992.

Ministerio de Economía de Guatemala. Acuerdo Gubernativo número 211-2015. ***Reforma al Acuerdo Gubernativo número 253-94***, publicado en **Diario de Centroamérica**, del 21 de septiembre de 2015.

Anexos

Anexo 1



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Contaduría Pública y Auditoría

La presente encuesta tiene como finalidad la recolección de datos importantes para realizar el trabajo de campo del tema **Control interno para optimizar las cuentas por cobrar en las librerías de la ciudad de Guatemala** dichos datos serán de importancia para recolectar información que sea de ayuda para este tipo de empresas.

Se le agradece su colaboración para responder las preguntas que encontrará a continuación, los datos que usted exponga serán empleados con absoluta discreción.

Instrucciones: Marque con una **X** la respuesta que usted considere apropiada para las preguntas expuestas.

Nombre: _____ **Fecha:** _____

01. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?

- a. Gerente general
- b. Auditor interno
- c. Contador general

02. ¿Cuánto tiempo lleva de laborar dentro de la empresa?

- a. De 0 a 6 meses
- b. De 7 meses a 1 año
- c. De 1 año en adelante

03. ¿Tiene conocimiento si existe un control interno para las cuentas por cobrar?

- a. Si
- b. No

04. ¿Considera que se cumplen todas las normas establecidas en el control interno para las cuentas por cobrar?

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

05. ¿Estima que posee un método eficiente en el control de las cuentas por cobrar?

- a. Si
- b. No

06. ¿Qué tipo de cuentas por cobrar posee más la empresa?

- a. Cuentas por cobrar
- b. Documentos por cobrar

07. En sus cuentas por cobrar, ¿en cuál de sus plazos existe la mayor deuda?

- a. 30 días
- b. 60 días
- c. 90 días

08. ¿Qué se toma en consideración para la acreditación de un crédito a una persona o empresa?

- a. Referencias personales
- b. Referencias crediticias
- c. Monto mínimo de compra
- d. Frecuencia de compra

09. ¿Quién tiene a su cargo el seguimiento de pagos de las cuentas por cobrar?

- a. Contador
- b. Encargado de ventas
- c. Vendedores
- d. Encargado de cuentas por cobrar

10. ¿Considera correcto el procedimiento actual de las cuentas por cobrar?

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

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2
CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS (LIBRERIAS) ACTIVAS POR TAMAÑO* SEGÚN
DEPARTAMENTO DE GUATEMALA
CON BASE EN REGISTROS ADMINISTRATIVOS AÑO 2019

Departamento de Guatemala	Tamaño de empresa*				
	Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Total general
Guatemala	1,106	38	7	1	1,152
Santa Catarina Pinula	68	3			71
San José Pinula	54				54
San José del Golfo	3				3
Palencia	10				10
Chinautla	29	2	1		32
San Pedro Ayampuc	13				13
Mixco	395	11		1	407
San Pedro Sacatepéquez	32				32
San Juan Sacatepéquez	46	1			47
San Raymundo	8				8
Churranchito	2				2
Fraijanes	44	3			47
Amatitlán	44				44
Villa Nueva	204	8	1		213
Villa Canales	51	3			54
San Miguel Petapa	74	4		1	79
Total general	2,183	73	9	3	2,268

*El tamaño está determinado en relación a las ventas reportadas, con base en el Acuerdo Gubernativo 211-2015 del Ministerio de Economía

Fuente: INE. Directorio Nacional Estadístico de Empresas (DINESE), año 2020

Anexo 3



GOBIERNO de
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
REGISTRO MERCANTIL

Guatemala, 19 de agosto de 2020

Señor(a)
Mélida María Díaz Quiroa
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) Díaz:

Por este medio, le detallamos la información solicitada según oficio de fecha **19 de agosto** del presente año:

Empresas con nombre comercial "Librerías" inscritas en Guatemala	
Descripción	Total
Inscritas	4,014
TOTAL	4,014

Sin más que agregar.

Atentamente,



G Jenner García

Análisis y Desarrollo / Tecnologías de la Información
Registro Mercantil General de la República
7 avenida 7-61 zona 4, Guatemala, Guatemala
email: ggarcia@registromercantil.gob.gt
www.registromercantil.gob.gt

(502) 2317-3434
www.registromercantil.gob.gt
7a Avenida 7-61, zona 4, Ciudad