



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Control interno en el área de cuentas por cobrar, como instrumento para
eficientar la cartera de créditos, en empresas de electrodomésticos en el
municipio de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Arístides Flores Luna

Guatemala, agosto 2020

**Control interno en el área de cuentas por cobrar, como instrumento para
eficientar la cartera de créditos, en empresas de electrodomésticos en el
municipio de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Arístides Flores Luna

Lic. Jonathan Esaú Zabala Vásquez (**Asesor**)

Lic. Julio W. Juárez (**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, 10 de agosto de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “**Control interno en el área de cuentas por cobrar, como instrumento para eficientar la cartera de créditos, en empresas de electrodomésticos 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,



Arístides Flores Luna
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Carné No.: 201901325



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Subsidaria ante todo, adquirente subsidiaria"

REF.: C.C.E.E.PEL.CPA.A02-PS.08.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 10 DE AGOSTO DE 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Lic. Jonathan Esaú Zabala Vásquez.

Revisor: Lic. Julio W. Juárez.

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

Artículo Científico titulado: "Control interno en el área de cuentas por cobrar, como instrumento para eficientar la cartera de créditos, en empresas de electrodomésticos en el municipio de Guatemala".

Presentada por: Aristides Flores Luna.

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



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 15 de octubre 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría de Artículo Científico titulado: **“Control interno en el área de cuentas por cobrar, como instrumento para eficientar la cartera de créditos, en empresas de electrodomésticos en el municipio de Guatemala”**, realizado por Arístides Flores Luna, carné 201901325, estudiante del programa ACCA en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



Lic. Jonathan Esaú Zabala Vásquez
Colegiado CPA 6-414

Guatemala, 13 noviembre 2019


Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Control interno en el área de cuentas por cobrar, como instrumento para eficientar la cartera de créditos, en empresas de electrodomésticos en el municipio de Guatemala”**, realizado por Arístides Flores Luna, carné No. 201901325, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



Lic. Julio W. Juárez
Colegiado 10,350

Dedicatoria

A Dios

Por regalarme la vida, la sabiduría, paciencia y la fortaleza para no rendirme en el transcurso de mi camino y haberme permitido llegar a este momento que tanto había anhelado.

A mi familia

A mis padres, Arístides Flores Lémus (QEP) por ser un amigo y un padre digno de imitar; a mi esposa Rosa Herminia Rojas García por su apoyo por su comprensión y apoyo incondicional y mis hijos Arístides Estuardo; Sylvester Alfredo, Rosa Yanira y Kevin Alexander, por ser mi fortuna y parte de mi vida; y que gracias a su apoyo, dedicación y amor, pude lograr terminar mi carrera y me permitieron ser la persona que soy.

A mis maestros y amigos

A mis maestros y amigos que siempre estuvieron a mi lado, apoyándome en el transcurso de mi carrera que son mis hermanos y parte de una familia que Dios puso en mi camino en cada etapa de mi vida.

Contenido

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	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1. Investigación descriptiva	2
1.5. Sujeto de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	3
1.6.1. Temporal	3
1.7. Definición de la muestra	3
1.7.1. Empleo muestra finita o infinita	3
1.8. Definir 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	17
3.1 Extrapolación	17
3.2 Hallazgos y análisis general	19
3.3 Conclusiones	20
Referencias	
Bibliográficas	22
Anexos	

Abstract

Varias organizaciones enfocadas en la venta de electrodomésticos en Guatemala, como parte de las operaciones diarias, se ven en la obligación de otorgar créditos a clientes, esto ha acarreado problemas enfocados en la recuperación de la cartera. Sin embargo, se deben analizar las situaciones que permitan generar la eficiencia que se espera a través de la metodología de la investigación descriptiva.

En la presente investigación se trazó como objetivo principal el hecho de analizar las causas por las que las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala no logran la eficiencia adecuada para la gestión de cobro. Derivando la pregunta de investigación ¿Cuál es la incidencia de la aplicación del control interno como instrumento para eficientar la cartera de créditos en las empresas de electrodomésticos en municipio de Guatemala?

Esto a lo largo del trabajo se resuelve a través del cuestionario que implica presentar una serie de preguntas a personas en la industria, donde las respuestas muestran la tendencia que está marcando a los departamentos de crédito y cobro, tales como que una mala práctica puede afectar la disponibilidad de efectivo, incumplimiento en la aplicación del presupuesto, y también puede generar cuentas incobrables, por tal razón se elaboró una guía de boleta de encuesta de control interno como instrumento para identificar hallazgos de una entidad y evaluar los riesgos del control interno y contribuir de esa manera a eficientar el proceso de cobro de una cartera de créditos en el municipio de Guatemala.

Introducción

En este trabajo de investigación se presenta un artículo científico y como parte del proceso se muestra en el primer capítulo la metodología del tema de Control interno del área de cuentas por cobrar, como instrumento para eficientar la cartera de créditos, en empresas de electrodomésticos en el municipio de Guatemala, se toma en consideración que la evolución de esta rama se desarrolla en el país dentro del sector de bienes y servicios derivado del incremento de las relaciones comerciales internacionales.

Esto originado por convenios y tratados de libre comercio, que ha permitido que los mercados se expandan en el ámbito internacional, para estimular la competitividad entre las empresas en ofrecer bienes y servicios de mejor calidad, lo que hace más complejas las responsabilidades de decisiones, debido a que un mal control de la cartera de clientes genera muchos problemas de disponibilidad de efectivo o de liquidez.

En la mayoría de los casos los problemas se originan desde la venta, al otorgar créditos excesivos a los clientes, pues esto hace que se afecte lo que se tenía planeado tener en el presupuesto, de esta manera nace la necesidad de establecer un adecuado control interno en las cuentas por cobrar y fijar procedimientos efectivos para evaluar la eficiencia de las cuentas y documentos por cobrar, que son la base para lograr los objetivos de las empresas y para eficientar la recuperación de la cartera de créditos.

En el segundo capítulo se presentan los resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo mediante el instrumento de la encuesta dirigido al personal responsable de la recuperación de la cartera de créditos de las empresas de electrodomésticos en el municipio de Guatemala, del departamento de Guatemala.

En el capítulo tercero se presenta una extrapolación de la información recopilada en el trabajo de campo, realizado mediante la aplicación de la encuesta como instrumento de recolección de datos; en este apartado se exponen los hallazgos y se realiza el análisis general de la información recabada, por fuentes de primera mano y sus respectivas conclusiones.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del problema

Las empresas de electrodomésticos en el municipio de Guatemala se clasifican como parte de la industria de bienes y servicios, lo que comúnmente hacen es dedicarse a la compra de bienes en este caso electrodomésticos, partes o repuestos para repararlos o transformarlos y venderlos, su fin es buscar el lucro y de esta manera para obtener una ganancia por la realización de dicha actividad económica.

En la mayoría de los casos se originan desde la venta al otorgar créditos excesivos a los clientes esto hace que se disminuya la cantidad de dinero en efectivo que se tenía planeado tener en el presupuesto, y de esta manera nace la necesidad de establecer un adecuado control interno en las cuentas por cobrar para establecer procedimientos efectivos y evaluar la eficiencia de las cuentas y documentos por cobrar, que constituyen la base para lograr los objetivos de las empresas para eficientar la recuperación de la cartera de créditos.

El control interno de las cuentas por cobrar es impostergable porque mide el tiempo de la recuperación de los créditos y proporciona una visualización sobre la necesidad de la empresa en recuperar el dinero en un tiempo oportuno para no caer en un incremento de cuentas incobrables, por lo que se pretende dar un aporte que ayude a evaluar el control interno en la recuperación de la cartera de créditos.

Para el cumplimiento de los objetivos es necesario el recurso humano, el tiempo para acudir a una empresa y solicitar que se permita dar apoyo en el proceso de evaluación de la cartera de créditos o cuentas por cobrar, buscar y tener la disposición y colaboración de la persona encargada en el área, además del recurso humano, contar con el efectivo necesario para el transporte hacia la institución, alimentación, y compra de suministros necesarios para poder llevar a cabo la investigación y evaluación de las cuentas por cobrar de la entidad.

1.2. Pregunta de investigación

¿Cuál es la incidencia de la aplicación del control interno como instrumento para eficientar la cartera de créditos en las empresas de electrodomésticos en municipio de Guatemala?

1.3. Objetivos de investigación

En este apartado se desarrollan los principales objetivos a realizar en el proceso de investigación que será la base fundamental para la elaboración del artículo científico los cuales se presentan a continuación.

1.3.1. Objetivo general

Analizar las causas por las que las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala no logran la eficiencia adecuada para la gestión de cobro.

1.3.2. Objetivos específicos

- 1 Examinar los procedimientos de control interno que se utilizan como instrumento para eficientar la cartera de créditos en las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala.
- 2 Determinar el nivel de riesgo y confianza de control interno de las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala.

1.4 Definición del tipo de investigación

El tipo de la investigación que se realizó en el proceso para realizar el artículo científico fue la investigación descriptiva pues al realizarla no se investigó el origen de la causa o un fenómeno social o económico, sino que solamente se limitó a describir las características esenciales.

1.4.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es la que se encarga de puntualizar las características de la población o de un fenómeno que se está estudiando, se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación, en otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un problema, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno que es tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre.

1.5. Sujeto de investigación

Se investigó a las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala. Para ello se entrevistó al personal de las instituciones que estén relacionadas con el entorno de la cartera de clientes, en los que se mencionan: el encargado de cuenta por cobrar, el encargado de créditos si hubiera, cobradores o mensajeros y los clientes.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

Los resultados de la investigación se obtuvieron conforme a la realización de la encuesta dirigida al área de cuentas por cobrar y créditos, en las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala, durante el periodo correspondiente de los meses de julio a noviembre del año 2019.

1.6.2. Geográfico

El espacio delimitado para hacer la investigación y la recolección de datos es el municipio de Guatemala del departamento de Guatemala, donde se realizó la investigación a las empresas de electrodomésticos.

1.7. Definición de la muestra

1.7.1. Empleo muestra finita o infinita

Para el proceso se decidió realizar una muestra de forma finita que representa al número de clientes totales de la cartera de créditos de las entidades a evaluar, la fórmula empleada en el proceso fue de la manera siguiente, el tamaño del universo se confirmó a través de solicitud de información con la Cámara de Comercio de Guatemala, quienes indicaron que existen 34 empresas dedicadas a esta actividad y que se encuentran respaldadas por esta Cámara. Como parte del requerimiento de información los departamentos de créditos de dichas entidades se encuentran conformados por seis personas que son: Jefe de Créditos (1), Cobradores Telefónicos (3), Cobrador Domiciliar (1), Archivista (1), la mayoría de empresas no mantienen grupos grandes de colaboradores, ya que existen servicios de tercerización de estos servicios conocidos como Call Centers de cobranza. Por lo que el muestreo serían las 34 empresas por la cantidad de colaboradores que son 6, se obtienen 204 personas.

Se estableció para el cálculo de la muestra, el establecimiento de confianza del 92%, que se sustituye por el resultado obtenido en la tabla de valores por 1.75. Además, se tomó en cuenta un margen de error en la muestra del 8% que es la diferencia del nivel de confianza con respecto al 100% de la muestra, por desconocer las probabilidades a favor y en contra de la población, se distribuye en partes iguales de 50%; sobre los datos que se mencionan para la determinación de la muestra siguiente:

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

Dónde:

- N = Es la muestra buscada
- N = Es el universo estimado o inferido
- Z = Es el nivel de confianza (Sustituido por la tabla de valores)
- E = Es el error muestral
- P = Es la probabilidad de éxito
- Q = Es la probabilidad de fracaso

Datos para la fórmula:

- n = ?
- N = 204
- Z = 1.75
- e = 0.08
- p = 0.50
- q = 0.50

Remplazo de los datos en la fórmula y despeje de la misma:

$$n = \frac{1.75 \times 1.75 \times 0.50 \times 0.50 \times 204}{0.08 \times 0.08 \times (204-1) + 1.75 \times 1.75 \times 0.50 \times 0.50} = 76 \text{ personas}$$

1.8. Definir instrumentos de investigación

Los instrumentos que se decidieron utilizar como estrategia en la recopilación de datos, son el cuestionario como herramienta para obtener información mediante preguntas relacionadas con el tema, que buscan la opinión de la población de acuerdo a su experiencia en el área, la cantidad de personas a encuestar responde al tamaño de la muestra, la lectura como técnica de investigación que ayuda a comprender el enfoque para cumplir con los objetivos de la investigación y la observación al necesitar registrar y analizar los sucesos observados en el trabajo de campo.

1.9. Recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo en el trabajo de campo mediante la utilización de las técnicas e instrumentos ya definidos, la estrategia utilizada como fuente para obtener información es la encuesta, para ello se realizó un cuestionario como instrumento que contiene preguntas enfocadas en obtener información confiable y medible acerca de la eficiencia de los procedimientos del control interno en la recuperación de la cartera créditos.

El cuestionario contiene las preguntas de filtro necesarias para conocer si la persona pertenece al grupo selecto de la muestra y que su entorno de trabajo está relacionado con el área de la cartera de créditos, presenta preguntas de clasificación que indican el grado de conocimiento y experiencia, de las cuales se extraerá la información de la opinión de las personas por medio de las preguntas medulares que están relacionadas directamente con los objetivos de la investigación, que se realizará en las empresas de electrodomésticos en el municipio de Guatemala.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

En esta etapa del proceso para realizar el artículo científico, se utilizó la información recabada en el trabajo de campo mediante las respuestas proporcionadas con la opinión de los encuestados y se procederá a tabular toda la información obtenida, con la herramienta de Excel para establecer los resultados y mostrarlos de una forma ordenada que responda a las preguntas realizadas, haciendo el uso de gráficas de barras para representar los resultados obtenidos y facilitar el análisis e interpretación de la información.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

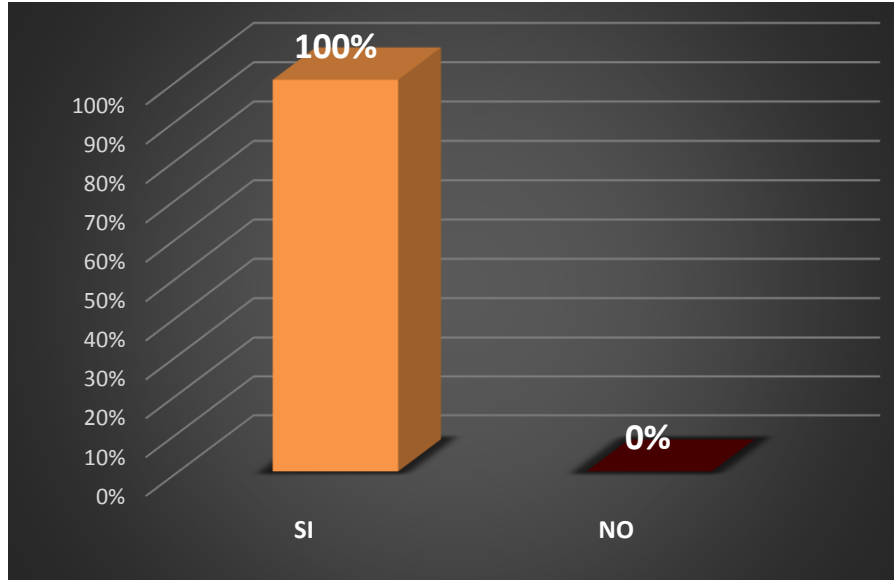
Como parte del proceso de investigación es importante determinar el experimento que permita resolver la pregunta de investigación propuesta en el capítulo anterior, esto para cumplir con el objetivo general y la resolución del mismo, para ello se determino la importancia relativa del cuestionario para el cumplimiento de estos.

El instrumento fue realizado a través de encuestas de forma presencial en las diversas entidades que forman la industria, posterior se procede a presentar los resultados de forma gráfica utilizando diagramas de barras y la explicación de los resultados de forma sintetizada.

Con la información obtenida se podrá realizar el análisis a detalle, extrapolación y conclusiones que forman parte fundamental de la investigación descriptiva, por lo que a continuación se detallan los datos en forma ordenada y tabulada, siendo solamente preguntas cerradas, para una mejor calidad de comprensión.

Gráfica No.1

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

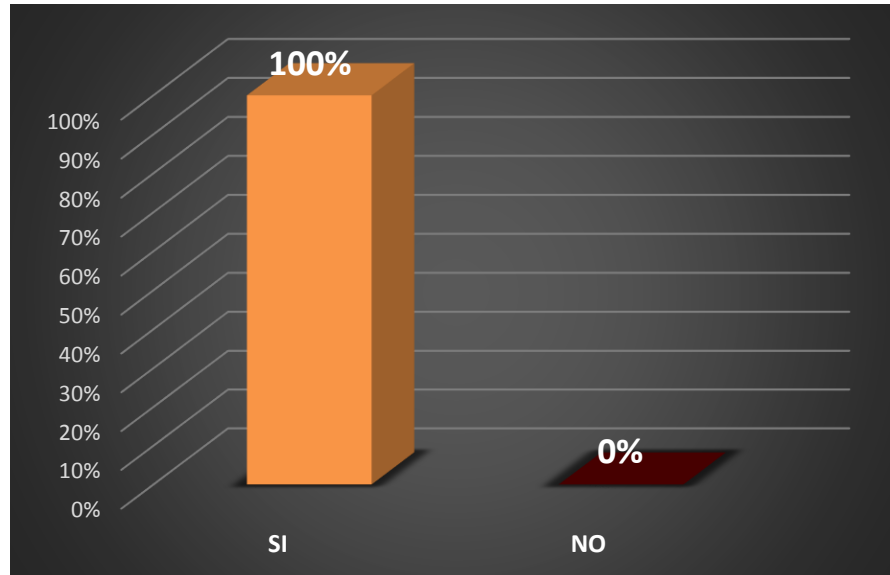


Fuente: elaboración propia (2019)

El 100% de las personas encuestadas en las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala respondieron que en las entidades donde laboran, utilizan un manual de procedimientos como instrumento útil para la aprobación de créditos.

Gráfica No.2

¿Se cuenta con un formulario apropiado para la aprobación de créditos?

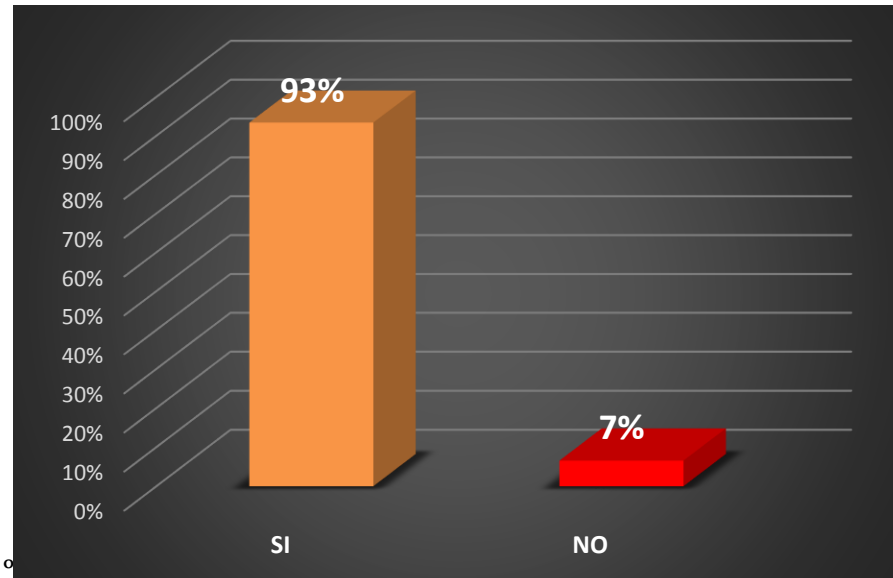


Fuente: elaboración propia (2019)

Los resultados muestran que en el 100% de las entidades encuestadas, todas cuentan con un formulario apropiado para la aprobación de ventas al crédito, pues estas les muestran los requisitos necesarios que deben cumplir los clientes.

Gráfica No.3

¿Se preparan mensualmente reportes por antigüedad de cuentas por cobrar y se solicita confirmación de saldos?

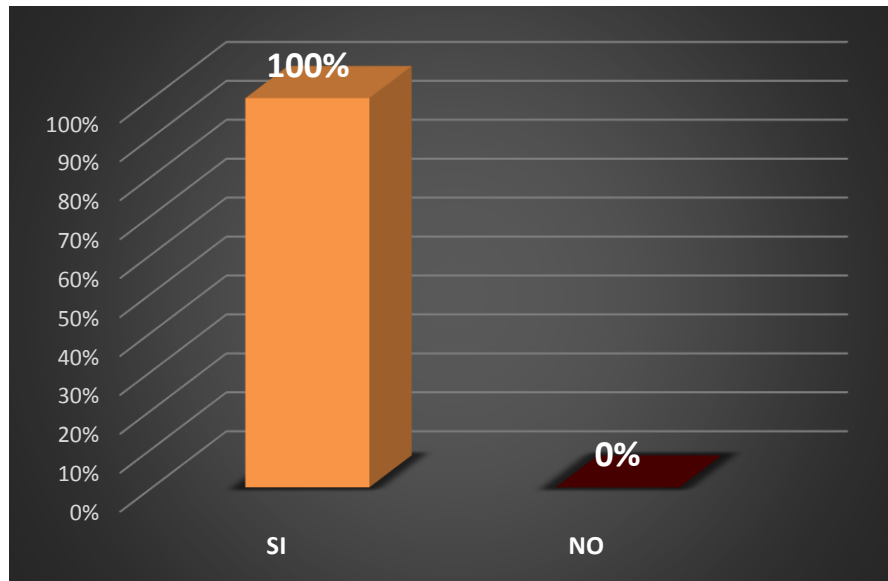


Fuente: elaboración propia (2019)

Del total de la población encuestada el 93% respondió que la empresa les envía un estado de cuenta sobre el monto adeudado, solicitando la confirmación de los clientes, pero el 7% de la población manifiesta que no solicitan la confirmación del cliente, sino que simplemente les exigen el pago de la deuda por lo que algunos se presentan a realizar los reclamos.

Gráfica No.4

¿Se revisan y aprueban los pedidos de clientes antes de que los autorice el departamento de créditos u otro departamento de acuerdo al historial crediticio del cliente dentro de la entidad?

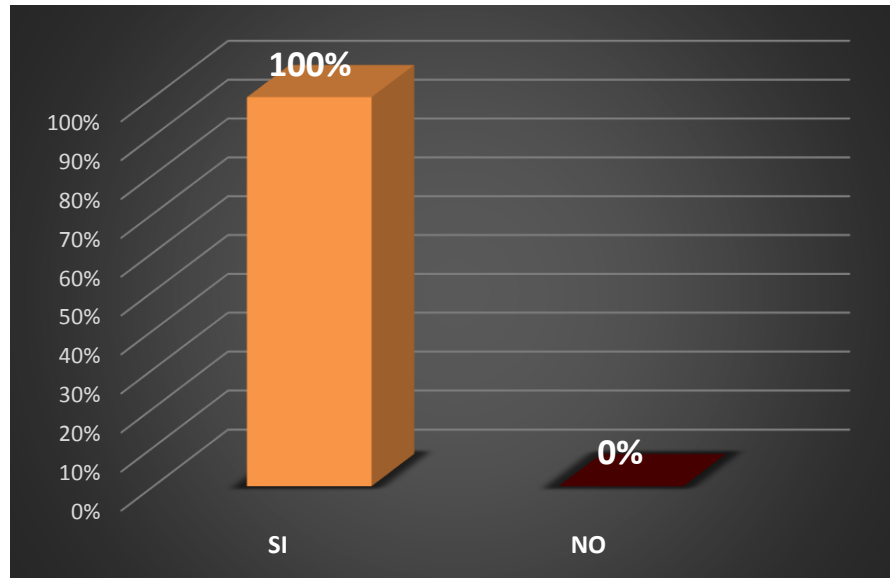


Fuente: elaboración propia (2019)

Según los resultados de la encuesta realizada, se muestra que el 100% de la población indica que en las empresas que ofrecen electrodomésticos al crédito donde trabajan, antes de otorgar créditos a los clientes se les revisa el historial crediticio a cada uno de ellos para medir la capacidad de pago.

Gráfica No.5

¿Se respetan los límites de crédito en cuanto a montos y otorgamientos de plazos establecidos?

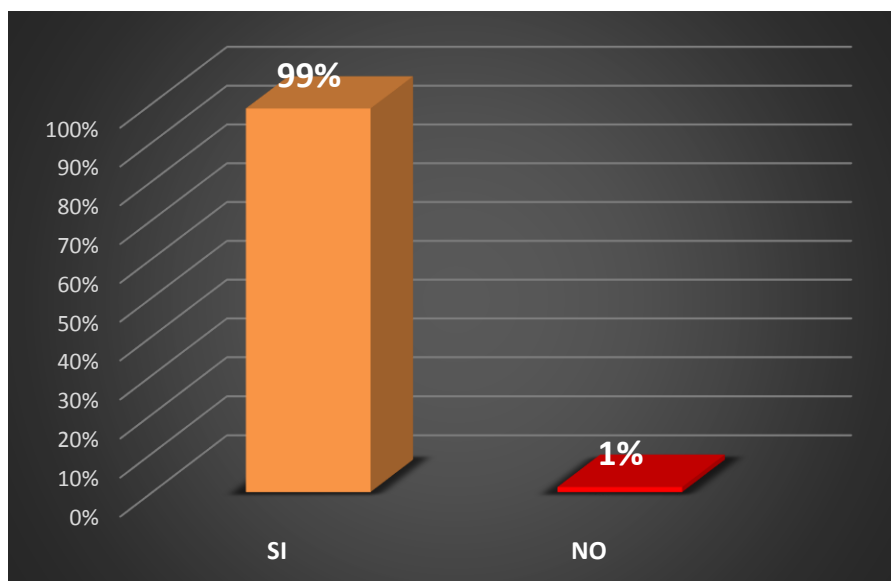


Fuente: elaboración propia (2019)

Las respuestas obtenidas de la encuesta realizada a las empresas de electrodomésticos en el municipio de Guatemala revelan, que el 100% de la población encuestada, indica que las entidades respetan los límites establecidos para otorgar créditos en cuanto a tiempo y montos.

Gráfica No.6

¿Las facturas pendientes de cobro son custodiadas y archivadas adecuadamente por una persona asignada para darle seguimiento al cobro?

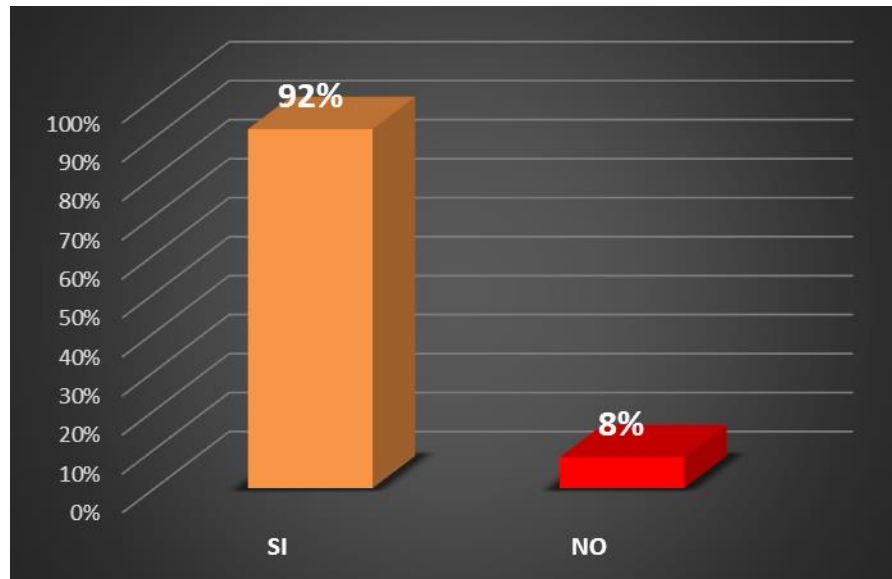


Fuente: elaboración propia (2019)

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada confirman que el 99% de la población encuestada, señala que las facturas pendientes de cobro son custodiadas y archivadas por una persona asignada para darle seguimiento al cobro y solamente una persona afirma que las facturas no son archivadas y custodiadas adecuadamente.

Gráfica No.7

¿Se lleva una lista negra de clientes morosos?

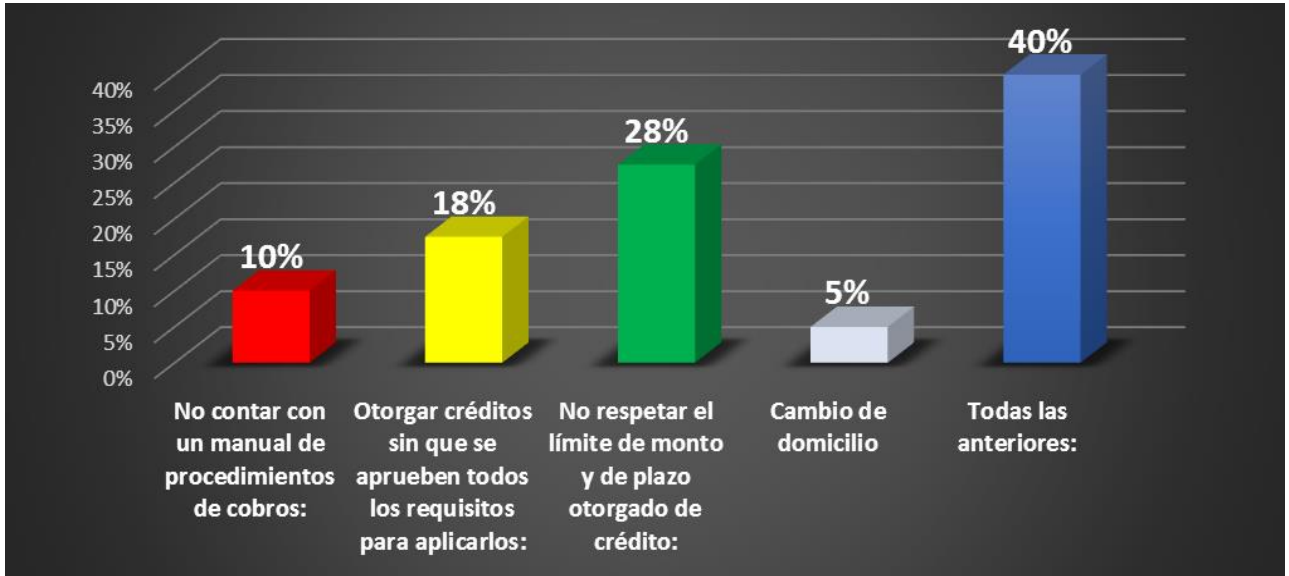


Fuente: elaboración propia (2019)

Mediante los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las empresas de electrodomésticos en el municipio de Guatemala, se determinó que el 92% de las entidades cuentan con una lista negra de clientes morosos y que el 8% de la población encuestada no cuentan con dicha lista.

Gráfica No.8

¿Cuál de los siguientes factores considera que sea la causa que no se logre la eficiencia en la recuperación de la cartera de Créditos en la entidad?

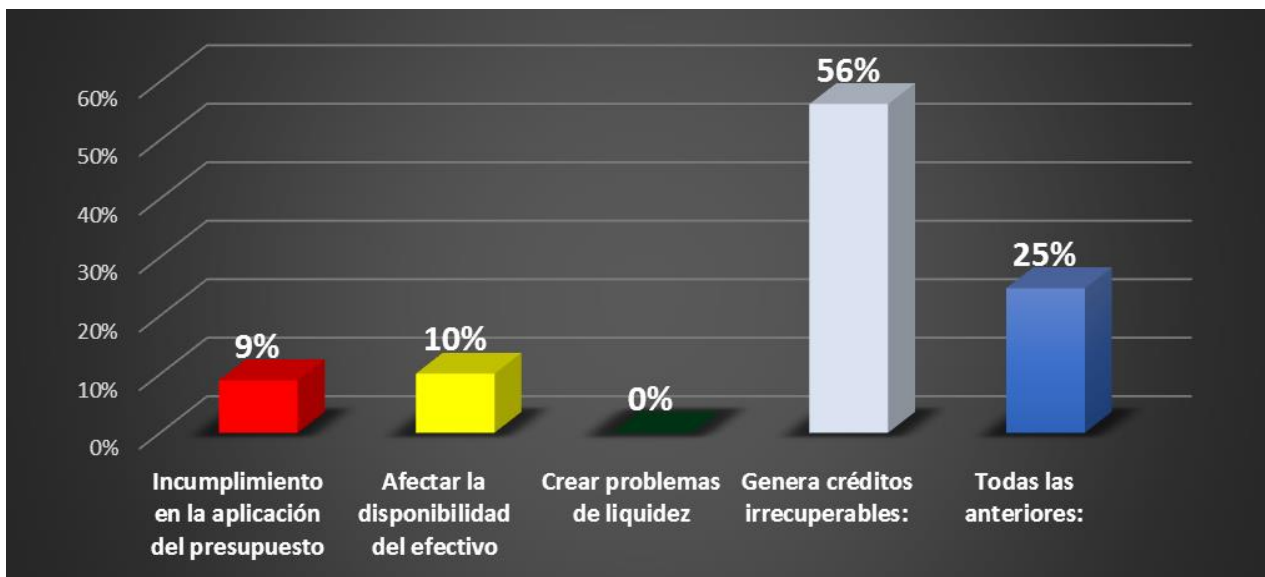


Fuente: elaboración propia (2019)

A través de las opiniones de las personas encuestadas que laboran en las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala, se determinó que el 40% de los encuestados afirman que las causas por las que las entidades no logren la eficiencia en la recuperación de la cartera de créditos, es por no contar con un manual de procedimientos de créditos, otorgar créditos sin que se aprueben todos los requisitos, no respetar el límite del monto y plazo otorgado, y el 5% de la población señaló que una de las razones es el cambio de domicilio de los clientes.

Gráfica No.9

¿Cómo considera que afecte a la entidad el no contar con un adecuado control interno de las cuentas por cobrar?

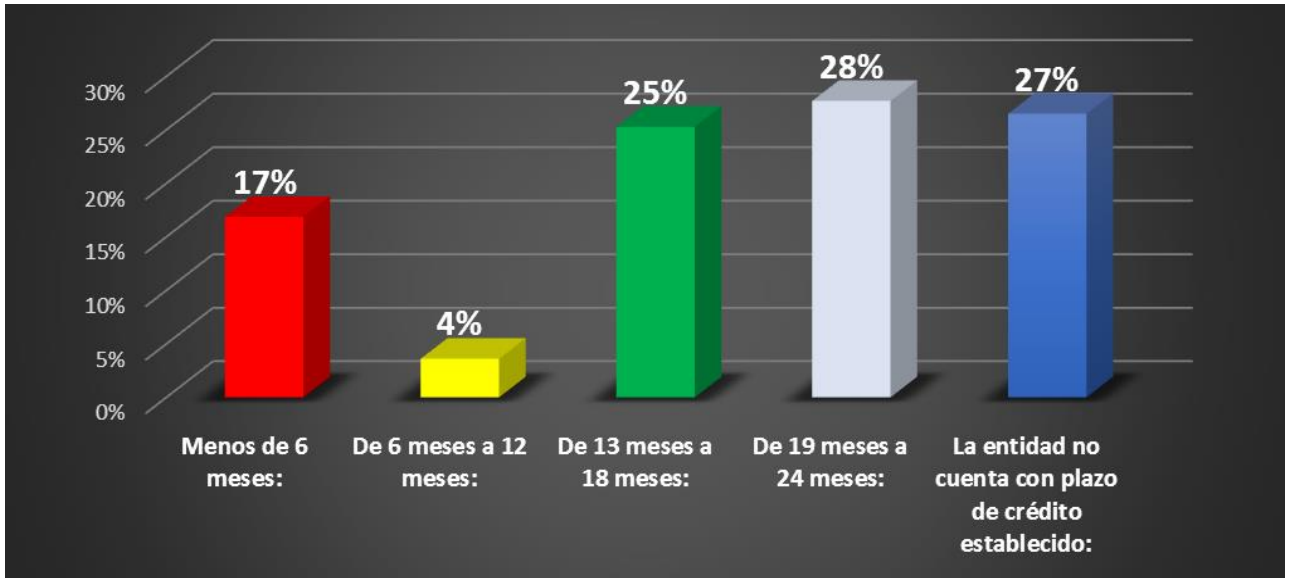


Fuente: elaboración propia (2019)

Las opiniones obtenidas por el 56% de la población encuestada en las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala, señalan que el efecto de no contar con un adecuado control interno de las cuentas por cobrar es, generar créditos irrecuperables, por su contraparte con igual número de incidencia, los encuestados afirmaron que el efecto es incumplimiento en la aplicación del presupuesto y que también afecta la disponibilidad de efectivo, además ninguna persona indicó que un mal control interno en las cuentas por cobrar puede crear problemas de liquidez.

Gráfica No.10

¿Cuál es el límite de tiempo estimado que la empresa otorga a los clientes en la aprobación de créditos?



Fuente: elaboración propia (2019)

Derivado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada en las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala, indican que el plazo que más otorgan a los clientes en cuanto a crédito, en la venta de electrodomésticos es del 28% estimado de 19 a 24 meses, sin embargo la brecha del de 13 a 18 meses es mínima con un 25%, por su contraparte el 27% de los encuestados afirman no tener un límite de tiempo estimado porque hay electrodomésticos con un valor muy elevado y que el plazo está relacionado a su precio, el 17% señaló que no otorgaban crédito y el 4% de 6 a 12 meses.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

El control interno consiste en diseñar un plan de organización de las operaciones que se realizan en una entidad y establecer procedimientos adecuados y útiles que salvaguarden los activos y proporcionen fiabilidad a los registros financieros, los controles influyen y se proyectan en todas las actividades de una empresa, es responsabilidad de la administración establecer controles específicos que puedan cumplir con los objetivos de la entidad y que se adapten a su naturaleza y necesidad, la función de los controles es la prevención del fraude y error.

Catalán (2016) afirma:

Al realizar un control interno efectivo la administración de la empresa implementa acciones que posibiliten un ambiente adecuado, que identifiquen los riesgos de una forma efectiva, que realice actividades de vigilancia que respondan a problemas reales, todo basado en un sistema de información y comunicación dentro de la compañía y por supuesto a esto se debe incluir la función del monitoreo que vigile que todo el sistema se esté cumpliendo. (p.3)

En el párrafo anterior Luis Alberto Catalán señala las características necesarias que debe de cumplir un adecuado control para su funcionamiento, además de eso cabe resaltar que para efficientarlo en las cuentas por cobrar se deben elaborar procedimientos que contribuyan a recuperar de una forma oportuna la cartera de créditos estableciendo medidas adecuadas que coayuden al logro de los objetivos de las entidades.

Para ello se debe tomar en cuenta que los procedimientos para otorgar créditos y recuperarlos deben “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), la cita anterior señala que los procedimientos para recuperar la cartera de créditos deben ser flexibles deben ayudar al alcance de las metas y relacionarse con la naturaleza de la empresa.

El ambiente de control de las cuentas por cobrar consiste en evaluar los factores de riesgos, mediante la elaboración de manuales de políticas y procedimientos oportunos que favorecen a la recuperación de la cartera, formularios apropiados y útiles para la aprobación de créditos que facilita la recuperación, el monitoreo de los procesos y la comunicación con el cliente mediante la confirmación de saldos.

A través de la presente encuesta se logró observar que otorgar créditos está íntimamente ligado con la competencia, pues el fin del crédito es captar el mayor número de consumidores y realizar ventas, por lo que los procesos de recuperación de carteras deben de ser flexibles, esto quiere decir que cuando no existe competencia generalmente la inversión de cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa.

Se identificó que el plazo de los créditos está relacionado al valor de las mercancías, en Guatemala y que existen empresas que se dedican a la venta de electrodomésticos que ofrecen artículos a precios bajos y cómodos y no otorgan créditos y ninguna facilidad de pago, estas empresas no requieren de un control estricto por que no poseen una cartera.

Algunas empresas no cuentan con un límite de crédito establecido porque ofrecen electrodomésticos de buena calidad a precios elevados, con el propósito de que las personas puedan adquirir un artículo, estos necesitan ampliar el plazo de crédito a cuotas que se considere cómodas, en este caso los controles son necesarios y enfocados en obtener mayor información de las personas, datos familiares, vivienda y nivel académico, y no se basaban en el tiempo y monto.

No obstante, es indispensable citar que “En la recuperación de la cartera de créditos es necesario tener controles internos que ayuden a contribuir con los objetivos de la entidad, en los que se debe tomar en cuenta el tiempo y plazo de recuperación, porque un control deficiente de las cuentas por cobrar puede generar incidencia en la liquidez” (Campozano, 2016, p.40).

Es necesario aclarar que el texto anterior se refiere a una situación económica que estaba atravesando el país de Ecuador debido a una baja recuperación de los créditos en las carteras vencidas de las instituciones financieras, por lo que no se debe descartar la importancia de este artículo que nace de una medida necesaria por la falta de un control interno adecuado en la recuperación de la cartera de créditos.

3.2 Hallazgos y análisis general

Partiendo de la evaluación de control interno se puede resaltar que toda empresa debe de tener un proceso de cuentas por cobrar estructurado bajo las normas contables, las políticas de crédito deberán constar por escritas, serán una base de criterios para resolver situaciones específicas y particulares, mediante una evaluación de los procesos que permita determinar las mejores prácticas en la gestión de cobranza.

La cartera de créditos debe de estar separada por tipo de cliente, uno de los puntos importantes al momento de analizar la cartera, es que debe de marcar una clasificación entre los deudores con mayor morosidad y los que tienen poco tiempo de retraso, para que esto pueda permitir ingresarlos o cambiarlos de un segmento a otro, a medida que cumplan o dejen de cumplir con los criterios establecidos en la evaluación de la cartera.

Para esto es importante mencionar que “Para examinar si las cuentas por cobrar están correctamente en atención al origen, clientes, funcionarios, empleados, entre otros, y en atención al plazo mayor a un año, deben separarse del activo circulante y destacarse en un renglón especial” (Perdomo, 2010, p.120), el autor señala la importancia de hacer una distinción de la cartera.

Derivado de la información anterior, se detectó que en las empresas de electrodomésticos en Guatemala únicamente el ocho por ciento no realizan una distinción de los clientes de acuerdo al cumplimiento de sus obligaciones puesto que manifiestan que no llevan una lista negra de personas en mora y deja de esa manera a la entidad expuesta al riesgo de generar cuentas incobrables.

Dentro del proceso de investigación del artículo científico se encontraron distintas fuentes en las que se referían al siguiente tema en específico. De acuerdo con Perdomo (2010), en los aspectos de control interno se debe observar, el establecimiento de límites de crédito en cuanto a montos y tiempos y la designación de funcionarios autorizados para otorgarlos.

Con este punto citado, se observó que en las empresas de electrodomésticos de Guatemala el veintisiete por ciento no cuentan con un límite de tiempo establecido o estimado para otorgar créditos, entre las razones explicadas por el encuestado fueron, para proporcionar facilidades de

pago a los clientes debido a los precios de los productos y el nivel de ingresos de los clientes, la explicación es una razón válida, pero al no controlarse existe el riesgo que la cartera de créditos no pueda ser recuperada en el tiempo estimado afectando la disponibilidad del dinero.

Derivado del tema anterior se puede referir la siguiente cita relacionada a la importancia que juega tener un plazo de tiempo establecido para otorgar créditos a los clientes en un plazo adecuado como un derecho, “Las cuentas por cobrar presentan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados o cualquier otro concepto similar” (García, 2016, p.4).

Otro de los hallazgos observados en la encuesta realizada a las empresas de electrodomésticos en el municipio de Guatemala, es que el siete por ciento de las entidades analizadas envían estados de cuenta a los clientes, pero no realizan una confirmación de saldos formal, lo que genera molestias y las personas se presentan para hacer sus reclamos por que no están de acuerdo con los saldos vigentes de la cartera que se les presenta.

De esta forma se resalta la importancia de la confirmación de saldos, que proporciona una investigación directa al corroborar la información contenida en los registros contables y la comunicación directa de los deudores, (NIA, 2009).

3.3 Conclusiones

1. Las causas por las que las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala no logran la eficiencia adecuada para la gestión de cobro, se debe a que en ocasiones no respetan el límite de monto y de plazo estimado, otorgan créditos sin que se aprueben todos los requisitos con el fin de cerrar las ventas, no contar con un manual de procedimientos afecta, sin embargo la mayoría de las empresas cuentan con uno y el cambio de domicilio de los clientes sin notificar imposibilita realizar el cobro.
2. Los procedimientos de control interno que se utilizan como instrumento para eficientar la cartera de créditos en las empresas de electrodomésticos del municipio de Guatemala, son adecuados, debido a que las entidades analizadas, para aprobar créditos utilizan manuales de políticas y procedimientos, formularios apropiados para otorgarlos, se revisan y se les

da seguimiento a las facturas pendientes de cobro, las empresas encuestadas elaboran estados de cuentas para notificar el cobro, pero algunas fallan al no solicitar confirmaciones de saldos lo que genera desacuerdos en ambas partes.

3. De acuerdo con la investigación realizada en las empresas de electrodomésticos en Guatemala, después de integrar y analizar las respuestas planteadas se concluyó que el nivel de confianza del control interno de las cuentas por cobrar es alto y el riesgo es relativamente bajo, este nivel de riesgo refleja el resultado al que están expuestas las entidades al no realizar una confirmación de saldos de los clientes, y no llevar una lista negra de los deudores morosos, lo que puede generar cuentas incobrables.

Referencias

- Arias, Fidias G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª. ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bonilla, F. (2014). *El control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Ecuador: Editorial Granat Aptos.
- Campozano, S. (2016). *Control interno en las cuentas por cobrar, liquidez y cartera vencida*. México: Editorial Lavarre.
- Catalán, A. (2016). *El control interno en las cuentas por cobrar*. México: Editorial Morales.
- García, B. (2013). *Control interno en las cuentas por pagar y por cobrar*. México: Editorial Diana.
- IFAC. (2029). *Normas Internacionales de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos*. México: Editorial IAASB.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. (3ª. ed.). México: Ecoe ediciones.
- Perdomo, M. (2010). *Procedimientos y técnicas de auditoría II, con base NIA`S*. Guatemala: EFYCA

Anexos

Anexos

Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Programas de Maestrías, Licenciaturas y PEI



GUÍA DE ENCUESTA

NO. _____

Tema: "Control interno en el área de cuentas por cobrar, como instrumento para eficientar la cartera de créditos, en empresas de electrodomésticos en el municipio de Guatemala".

Área a evaluar: Control interno de cuentas por cobrar

Datos Generales:

Puesto que ocupa: _____ Género: M ___ F ___, Edad, _____

Tiempo de laborar en la empresa: _____, Escolaridad _____

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de preguntas sobre el control interno de las cuentas por cobrar, en las que por favor debe responder marcando con una X sobre el cuadro de la respuesta que le parezca correcta del tema señalado, muchas gracias.

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

SI

NO

2. ¿Se cuenta con un formulario apropiado para la aprobación de créditos?

SI

NO

3. ¿Se preparan mensualmente reportes por antigüedad de cuentas por cobrar y se solicita confirmación de saldos?

SI

NO

4. ¿Se revisan y aprueban los pedidos de clientes antes de que los autorice el departamento de créditos u otro departamento de acuerdo al historial crediticio del cliente dentro de la entidad?

SI

NO

5. ¿Se respetan los límites de crédito en cuanto a montos y otorgamientos de plazos establecidos?

SI

NO

6. ¿Las facturas pendientes de cobro son custodiadas y archivadas adecuadamente por una persona asignada para darle seguimiento al cobro?

SI

NO

7. ¿Se lleva una lista negra de clientes morosos?

SI

NO

8. ¿Cuál de los siguientes factores considera que sea la causa que no se logre la eficiencia en la recuperación de la cartera de Créditos en la entidad?

A) No contar con un manual de procedimientos de cobros:

B) Otorgar créditos sin que se aprueben todos los requisitos para aplicarlos:

C) No respetar el límite de monto y de plazo otorgado de crédito:

D) Todas las anteriores:

9. ¿Cómo considera que afecte a la entidad el no contar con un adecuado control interno de las cuentas por cobrar?

A) Incumplimiento en la aplicación del presupuesto:

B) Falta de disponibilidad del efectivo:

C) Crear problemas de liquidez:

D) Genera créditos irrecuperables:

E) Todas las anteriores:

10. ¿Cuál es el límite de tiempo estimado que la empresa otorga a los clientes en la aprobación de créditos?

A) Menos de 6 meses:

B) De 6 meses a 12 meses:

C) De 13 meses a 18 meses:

D) De 19 meses a 24 meses:

E) La entidad no cuenta con plazo de crédito establecido:

Empresas registradas en la Cámara de Comercio de Guatemala

Cámara de Comercio de Guatemala

Giro de Negocio: Distribuidor

Categoría: Comercio

Subcategoría: Electrodomésticos

País: Guatemala

No.	Nombre
1	Agencia Philips El Buen Hogar
2	Comercial Herrera
3	Comercial Luna
4	Decoraciones Para El Hogar Dec-Hogar
5	Venta de Materiales Electricos Electro Luz
7	Agelsa o Mercantil Prisma
8	Agencias Way, S.A.
9	Almacén Jumbo
10	Casa Víctor
11	Distelsa
12	Distribuidora Casa Blanca
13	Electrónica Panamericana, S.A.
14	Elektra de Guatemala, S.A.
15	GMG Comercial Guatemala, S.A.
16	Grupo Mas
17	Grupo Mas
18	Mega Outlet
19	Panasonic Centroamericana, S.A.
20	PriceSmart Guatemala, S. A.
21	Radiovisión, S.A.
22	Unipac, S.A.
23	Disteport Central, S.A.
24	Electro Barrios
24	Almacén El Nuevo Egipto
25	Almacén La Garza
26	Almacén La Panamericana
27	Centro Electrónico Coatevisión
28	Distelco
29	Distribuidora Carmen
30	Electro Hogar RN
31	Almacén Variedades Rodríguez Chocola
32	Grupo Farho, S.A.
33	Multicomercio "R"
34	Cine Cable,S.A.