



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Auditoría interna y la evaluación de la gestión de cobranza en las empresas de
fertilizantes en Villa Nueva, Guatemala**
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Fredy Alfonso Suc Ical

Guatemala, agosto 2020

Auditoría interna y la evaluación de la gestión de cobranza en las empresas de fertilizantes en Villa Nueva, Guatemala
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Fredy Alfonso Suc Ical

Lic. Sergio René Estrada Cáceres (**Asesor**)

M. Sc. Silda Iliana Miranda Medina (**Revisora**)

Guatemala, agosto 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A Cesar Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licenciado Luis Ajanel

Coordinador Campus Álamos

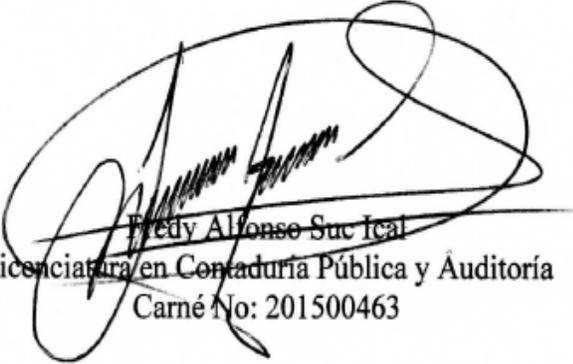
Guatemala abril 2020

Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Presente.

Por este medio doy fe que soy el autor del artículo científico titulado **“Auditoría interna y la evaluación de la gestión de cobranza en las empresas de fertilizantes en Villa Nueva, 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,



Freddy Alfonso Suc Icaj
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Carné No: 201500463

Guatemala, 18 de marzo de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

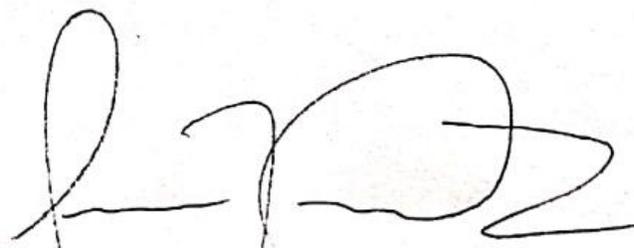
Presente.

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **“Auditoría interna y la evaluación de la gestión de cobranza en las empresas de fertilizantes en Villa Nueva, Guatemala”**, realizada por Fredy Alfonso Suc Ical, Carné No. 201500463 estudiante de la Licenciatura 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. Sergio R. Estrada Cáceres

Colegiado Activo No. 4028

Guatemala, 23 de marzo 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

En relación al trabajo del artículo científico con el tema: **Auditoría interna y la evaluación de la gestión de cobranza en las empresas de fertilizantes en Villa Nueva, Guatemala**, realizado por Fredy Alfonso Suc Ical, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, con carné 201500463, 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 a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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



M. Sc. Silda Iliana Miranda Medina

Colegiado 8455

Tel: 58252144

Dedicatoria

- A Dios** Por ser mi fuente inagotable de vida, salud, inteligencia, fortaleza y permitirme culminar con éxito este ciclo profesional.
- A mis padres** Por ser ese empuje constante en mi vida, por darme sus sabios consejos y brindarme todo su amor incondicional.
- A mi esposa** Por ser mi ayuda idónea, por su apoyo, su comprensión y amor en todos estos años, por estar conmigo en todo momento.
- A mis hijos** Por tenerme paciencia, por el sacrificio compartido, por ser el motor que me impulsa a seguir adelante.
- A mis hermanos** Por su apoyo, ejemplo y respaldo en todas las necesidades que se presentaron durante mis estudios.
- A mis amigos** Por su apoyo incondicional durante los años de estudio.
- A mi asesor** Por su apoyo y ser parte importante en la culminación de este artículo científico.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 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	
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfica	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Muestra para población finita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	3
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
2. Capítulo 2	
Resultados	5
2.1. Presentación de resultados	5
Capítulo 3	
Discusión	20
3.1 Extrapolación	20
3.2 Hallazgos y análisis general	22
3.3 Conclusiones	23
Referencias	24
Anexos	25

Abstract

Las malas prácticas utilizadas por los gestores de cobros en las empresas de fertilizantes, para la recuperación de la cartera no son las adecuadas resultando en una baja captación de fondos que sirven de capital de trabajo. Las acciones y estrategias que siguen para la recuperación de las cuentas por cobrar de las empresas, no son las correctas y no se les da el debido seguimiento a los clientes, además de no estar en comunicación directa con los emisores de facturas para coordinar el cobro de las mismas.

Existe un alto porcentaje de los trabajadores que se encuentran no satisfechos con las políticas, procesos, controles internos y estudio de los clientes de la empresa, ya que la empresa cuenta con mano de obra calificada, equipo de alta tecnología, de calidad que relacionados con buenos procesos de recuperación de la cartera se traducen en mejores resultados, sin embargo los procesos actuales dan como resultado una lenta recuperación.

Existen áreas vulnerables o que necesitan mayor atención dentro del negocio, emisión de facturas, cobros, entre otros, esto nos permitirá tomar decisiones acertadas que aseguren la recuperación efectiva, contribuyendo con la rentabilidad y el funcionamiento normal de la empresa.

Introducción

El documento comprende una serie de tres capítulos abordados de la siguiente manera:

En el capítulo uno de Metodología, es el conjunto de acción y procesos que faciliten el acceso a la información para generar reportes adecuados de la cartera de negociaciones que aplicamos a los clientes para lograr el recupero de créditos. El presente documento se realizó con el objetivo general de evaluar el sistema de auditoría interna en la evaluación de la gestión de cobranza. Diagnosticar la situación actual de las políticas y procedimientos que maneja en la evaluación de la gestión de cobranza. Identificar los procesos de control interno en cuanto a la evaluación de la gestión de cobranza. La utilización de políticas es el marco a partir del cual podemos definir la estrategia de cobranza, nos permite definir y estandarizar procesos, medirlos y controlarlos, esto permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de la cobranza.

En el capítulo dos llamado Resultados, el proceso de convertir y extraer los datos en información útil para la gestión, podemos sintetizar que durante esta etapa luego de proceder a la recopilación de datos, se tabula la información obtenida y se presenta en gráficas analizadas, en el caso de las encuestas. La cual nos revela que no se cuenta con un sistema adecuado para el control interno, pero si existe algunos controles mínimos de cobranza.

En el capítulo tres llamado Discusión, es importante contar con diferentes reportes que nos muestren como se está desarrollando la gestión, el Procedimientos para el tratamiento contables de las cuentas por cobrar, radica en la necesidad de fortalecer las áreas críticas tales como; cartera de clientes, reconocimientos de las cuentas por cobrar en los estados financieros, flujos de efectivo, cuentas incobrables, entre otras. Se determinó que los datos de los clientes y seguimiento de las operaciones contables se actualizan de la siguiente manera; un 48% trimestralmente, 33% mensual y un 19% semanal.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La evaluación de la gestión de cobranza, es el conjunto de acción y procesos que faciliten el acceso a la información para generar reportes adecuados de la cartera de negociaciones que se aplica a los clientes para lograr el recupero de créditos. Con anterioridad este tema ha sido tratado en función a empresas de diferentes ramos tales como: sistema financiero, empresa comercializadora de leche, comercializadora de motocicletas, el enfoque de dichos documentos ha sido el de desarrollar una propuesta para alguna empresa específica y resolver problemas específicos derivados del mismo, sin embargo no se ha desarrollado ningún estudio que analice como se desarrolla la Auditoría Interna y la evaluación de la gestión de cobranza en las empresas de fertilizantes en Villa Nueva, Guatemala.

El comercio de fertilizantes es considerado un sector importante en el Municipio de Villa Nueva, ya que Guatemala es un país con un rico clima, tierra, suelo y subsuelo aptas para la mayoría de siembra, variedad de frutos y verduras, hortalizas y otros que se dan en toda nuestra región, por tal razón es de suma importancia el desarrolla de la Auditoría Interna y la evaluación de la gestión de cobranza en las empresas de fertilizantes.

Para desarrollar la presente investigación se cuenta con los recursos tecnológicos, personal calificado y recursos financieros suficientes, pertinentes y competentes para la recopilación de la información, y análisis de la misma, también se cuenta con autorización y acceso al prototipo en la Industria de fertilizantes en el municipio de Villa Nueva, departamento de Guatemala.

En la actualidad no se cuenta con un estudio enfocado en la Auditoría Interna y la evaluación de la gestión de cobranza en las empresas de fertilizantes en Villa Nueva, Guatemala. Por tal razón se hace necesario o importante el estudio que permita dar a conocer todos los aspectos relacionados con el tema, análisis y obtención de conclusiones útiles para la toma de decisiones por parte del ente encargado.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es el papel que juega la Auditoría Interna en la evaluación de la gestión de cobranza en las empresas de fertilizantes en Villa Nueva, Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

- Evaluar el Sistema de Auditoría Interna en la evaluación de la gestión de cobranza en las empresas de fertilizantes en Villa Nueva, Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de las políticas y procedimientos que maneja en la evaluación de la gestión de cobranza.
- Identificar los procesos de control interno en cuanto a la evaluación de la gestión de cobranza.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

Se enfoca en realizar un registro general de la situación, en el cual, el interés primordial no gira en torno de averiguar y establecer las causas de los fenómenos, sino simplemente en describir y generar una bitácora que relata con detalle técnico el suceso o fenómeno investigado.

1.5 Sujeto de investigación

Personal del departamento de contabilidad y facturación de las empresas de fertilizantes del departamento de villa nueva.

Según datos publicados en el diario Prensa Libre, en Guatemala “se calcula que unas 78 mil 506 personas trabajan en el sector.” (Dardón, 2015)

De acuerdo con el dato anterior, se puede definir un universo de 78,506 colaboradores del sector comida rápida.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación abarco el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2019 y el 22 de febrero del 2020.

1.6.2 Geográfico

La investigación se desarrolló en las empresas comercializadoras de fertilizante ubicadas en el municipio de villa nueva.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra infinita

De acuerdo con la información “Empresas Registradas para Importar Insumos para Uso Agrícola”, 2019 expuesta en la sección de sujeto de investigación, se estima un universo de 800 personas, por lo que se hace necesario el empleo de la fórmula finita para el cálculo de la muestra. Para definir el número de personas a encuestar se trabajará con un nivel de confianza de 93%, representado por el estadístico z con valor de 1.81; asimismo el error muestral con que se trabajará será del 8%. Al no realizar una prueba piloto, se trabajará con valores para “p” y “q” de 50%. A continuación se presenta el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{[e^2 * (N-1)] + [z^2 * p * q]}$$
$$n = \frac{1.81^2 * 800 * 0.5 * 0.5}{[0.08^2 * (800-1)] + [1.81^2 * 0.5 * 0.5]}$$
$$n = 111.667$$

El dato obtenido es de 127.97 personas, el cual se aproxima a la cifra de 128 personas a encuestar.

1.8 Definir instrumentos de investigación

Instrumento

Cuestionario a personal administrativo

El instrumento consistió en un cuestionario de 15 preguntas: 10 de tipo dicotómica, 4 en escala nominal y 1 pregunta en la modalidad de abierta.

El tema que abarcó el cuestionario está relacionado con la satisfacción en tiempos de contratación y selección de personal.

1.9 Recolección de datos

Se procedió con la recopilación de información en el municipio de Villa Nueva, en las empresas comercializadoras de fertilizantes, (del 02 al 04 de diciembre de 2019). Utilizando el instrumento previamente descrito, a una muestra de 112 personas.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Luego de recopilar la información, se procedió a vaciar la misma en hojas de cálculo electrónicas para procesarlas, posteriormente se presentó la información en gráficas circulares para una mejor comprensión de esta.

Posteriormente se desarrollaron gráficas para representar de forma ilustrada las respuestas de los empleados con respecto a los planteamientos efectuados.

Capítulo 2

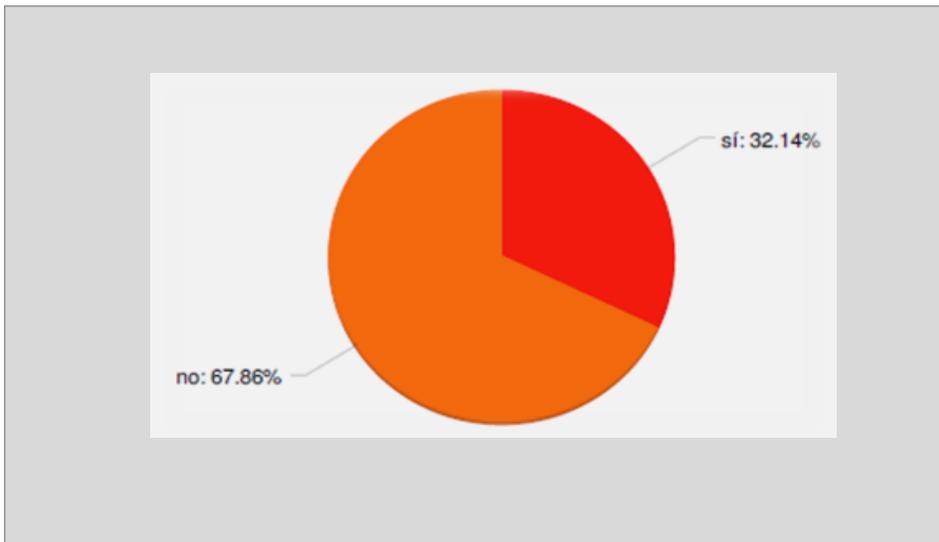
Resultados

2.1 Presentación de resultados

Con el objetivo de conocer la perspectiva de los empleados, A continuación se presentan los resultados de las encuestas realizadas al personal de las empresas de fertilizantes, realizadas en el municipio de villa nueva., a continuación, se presentan los resultados

Gráfica 1

¿Existe en la actualidad un eficiente sistema de cobranza?

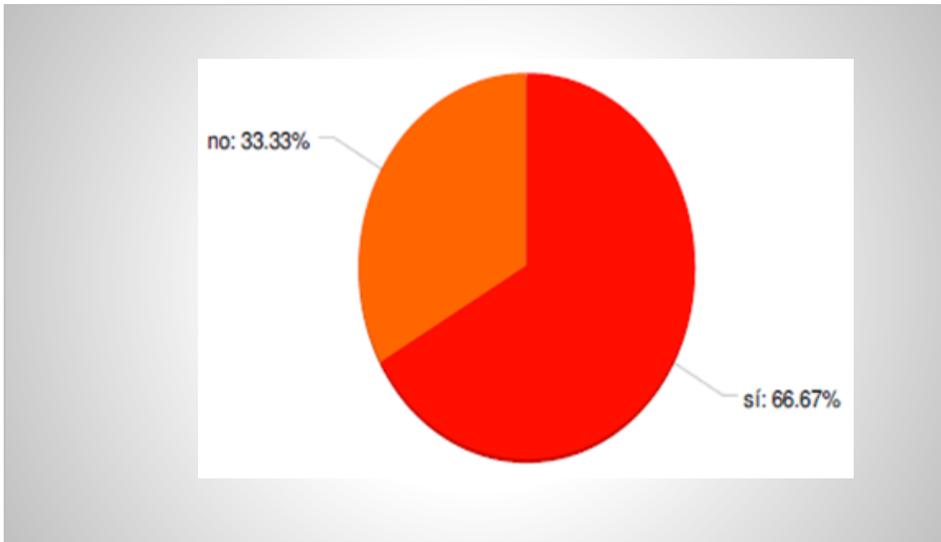


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

El 32% de las encuestas indican que si se cuenta con un adecuado sistema de cobranza para el control de la cartera, mientras que el 68% indica que no se cuenta con un sistema adecuado para el control de la cartera.

Gráfica 2

¿Existe manual de normas y procedimientos dentro del departamento de facturación?

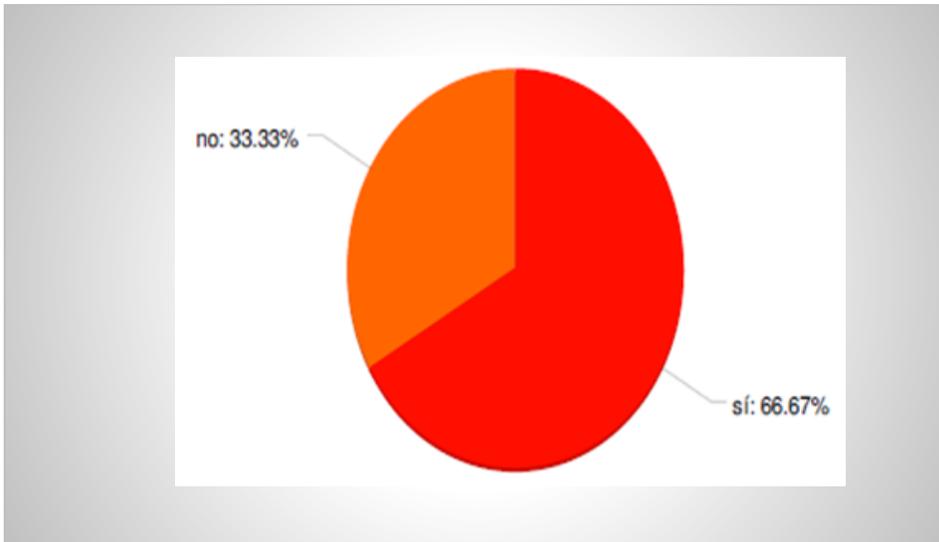


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

El 43% de las encuestas indican que si se realiza auditoria de control interno sobre la gestión de cobranza, mientras que el 57% indica que no se realiza auditoria de control interno sobre la gestión de cobranza.

Gráfica 3

¿Existe manual de normas y procedimientos dentro del departamento de facturación?

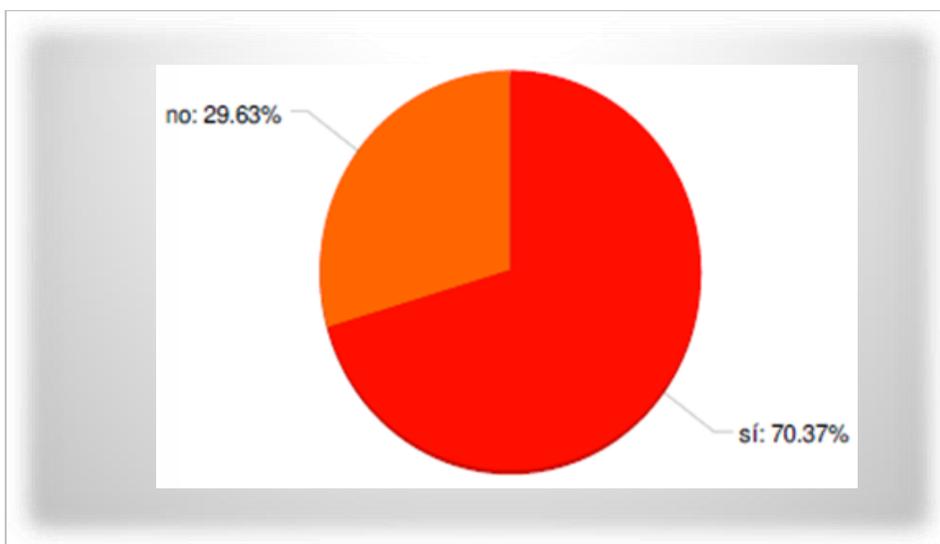


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

El 67% de las encuestas indican que si existe manual de normas y procedimientos dentro del departamento de facturación, mientras que el 33% indica que no existe manual de normas y procedimientos dentro del departamento de facturación.

Gráfica 4

¿Desde qué aplicó a la plaza, cuánto tiempo pasó para ser llamado a su primera cita?

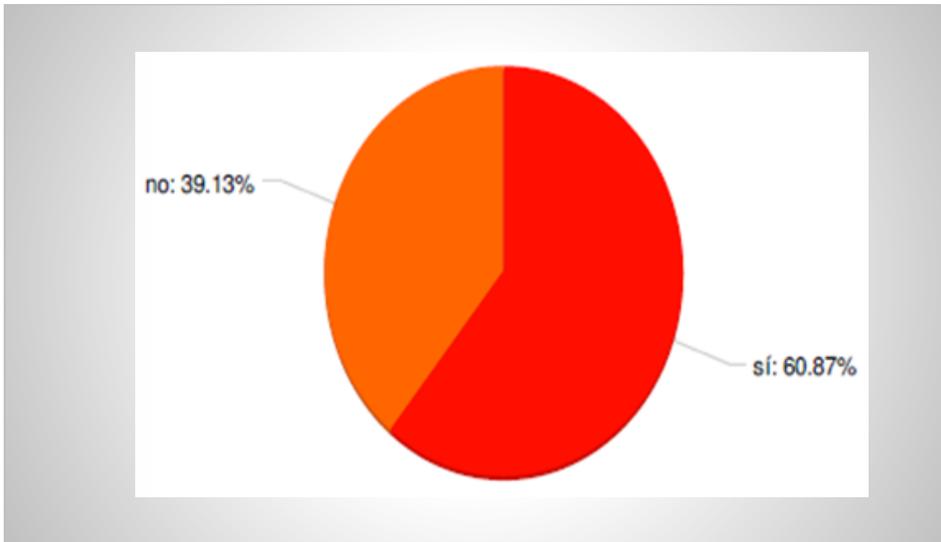


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

El 70% de las encuestas indican que si se verifican los documentos de soporte que se encuentran en orden y de acuerdo a políticas de control interno, mientras que el 30% indica que no se verifican los documentos de soporte que no se encuentran en orden y de acuerdo a políticas de control interno.

Gráfica 5

¿Existe un adecuado control contable de las cuentas por cobrar?

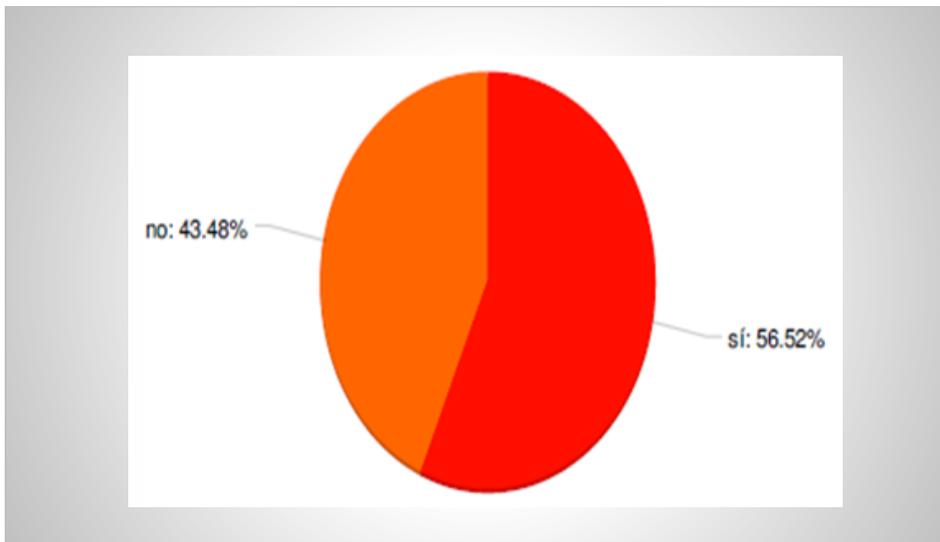


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

El 61% de las encuestas indican que sí existe un adecuado control contable de las cuentas por cobrar, mientras que el 39% indica que no existe un adecuado control contable de las cuentas por cobrar.

Gráfica 6

¿Se preparan informes de cobranzas?

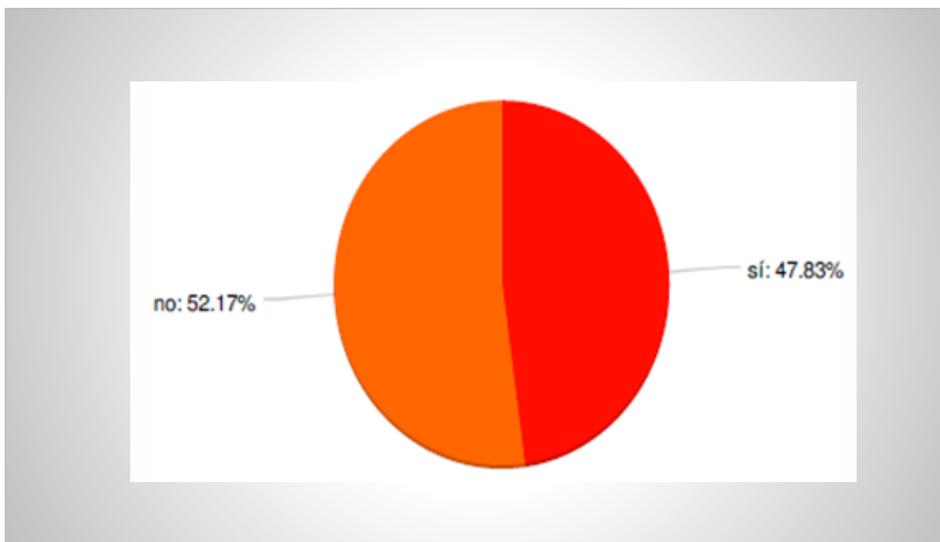


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

El 57% de las encuestas indican que sí se preparan informes de cobranzas, mientras que el 43% indica que no se preparan informes de cobranzas.

Gráfica 7

¿Conoce cuales son los objetivos de la cobranza, según el manual de normas y procedimientos de la institución?

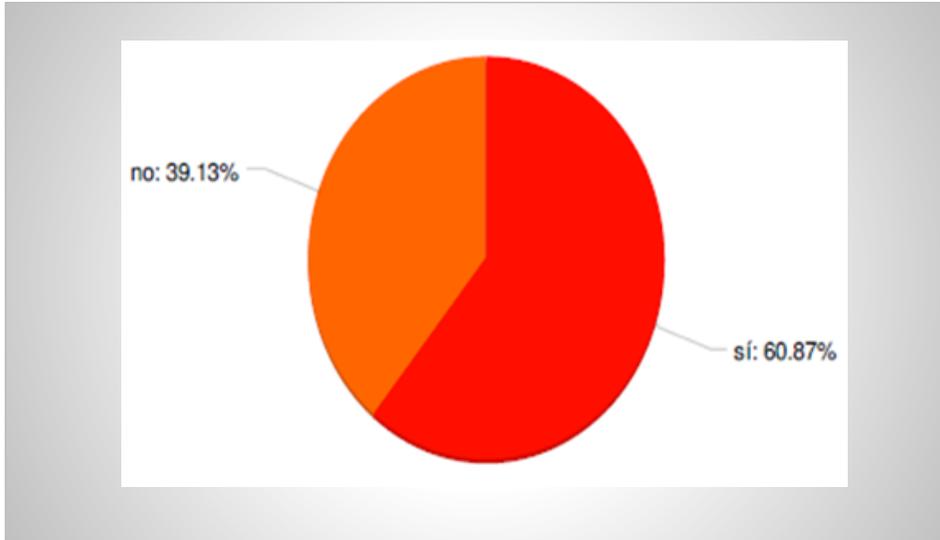


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

El 48% de las encuestas indican que si conoce cuales son los objetivos de la cobranza, mientras que el 52% indica que no conoce cuales son los objetivos de la cobranza, según el manual de normas y procedimientos de la institución.

Gráfica 8

¿Los informes son revisados por la autoridad superior, tomando decisiones de las cuentas atrasadas?

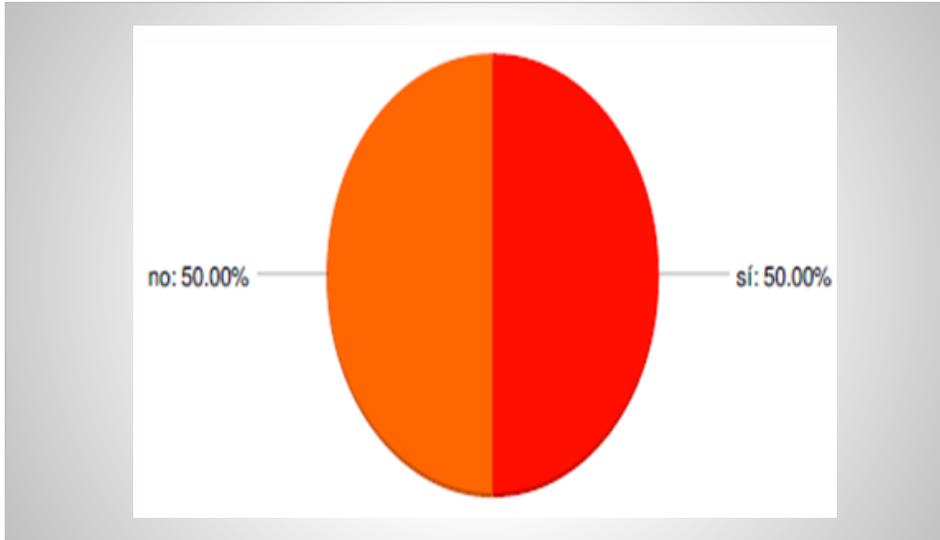


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

El 61% de las encuestas indican que si son revisados los informes por la autoridad superior para después tomar decisiones sobre las cuentas atrasadas, mientras que el 39% indica que no son revisados los informes por la autoridad superior para después tomar decisiones sobre las cuentas atrasadas.

Gráfica 9

¿Existe un resguardo físico de los documentos por cobrar, teniendo bajo custodia personal distinto al cajero y al encargado de cobros?

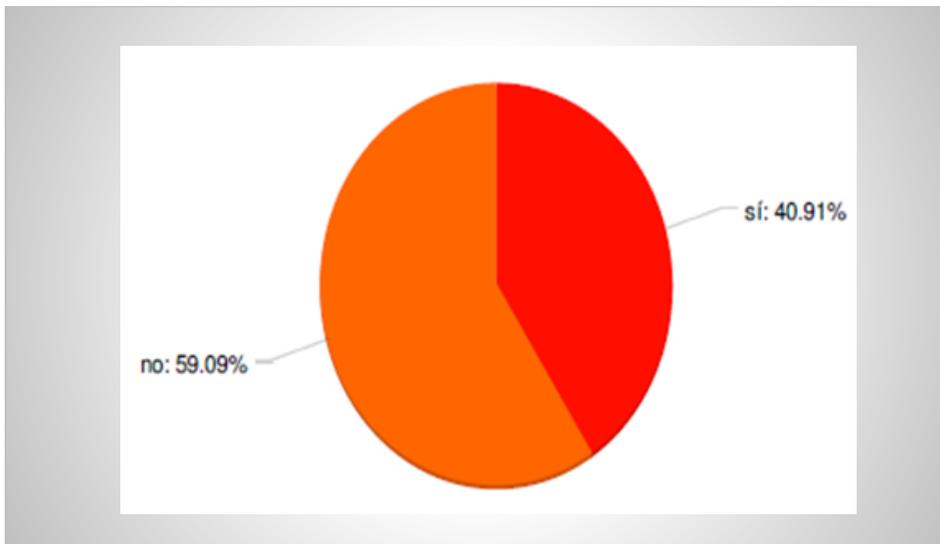


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

El 50% de las encuestas indican que si existe un resguardo físico de los documentos por cobrar, teniendo bajo custodia personal distinto al cajero y al encargado de cobros, mientras que el 50% indica que no existe un resguardo físico de los documentos por cobrar, teniendo bajo custodia personal distinto al cajero y al encargado de cobros.

Gráfica 10

¿Las políticas internas de cobranzas, están claramente expresadas?

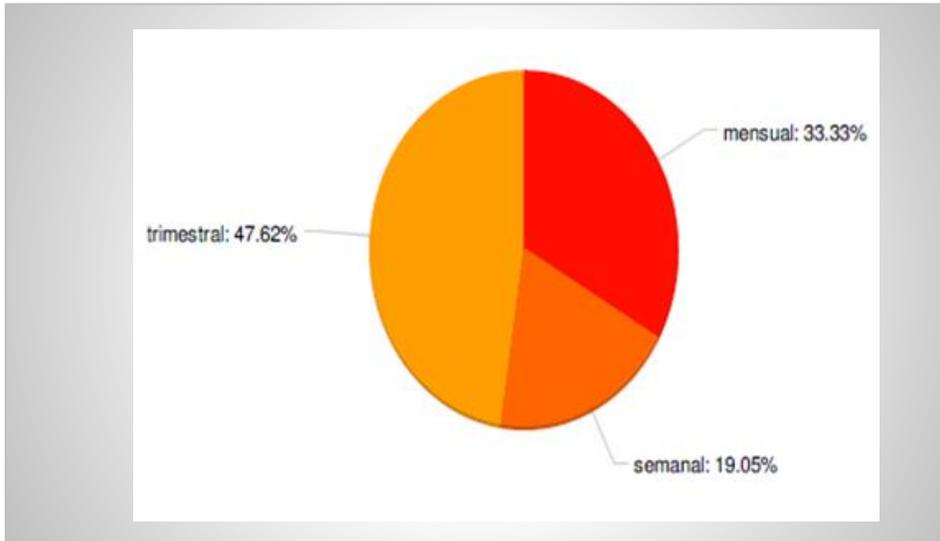


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

El 41% de las encuestas indican que las políticas internas de cobranzas son claramente expresadas, mientras que el 59% indica que no son claramente expresadas las políticas internas de cobranzas.

Gráfica 11

¿Con que frecuencia actualizan los datos de los deudores y seguimiento de control a las operaciones realizadas por el departamento de cobranza?

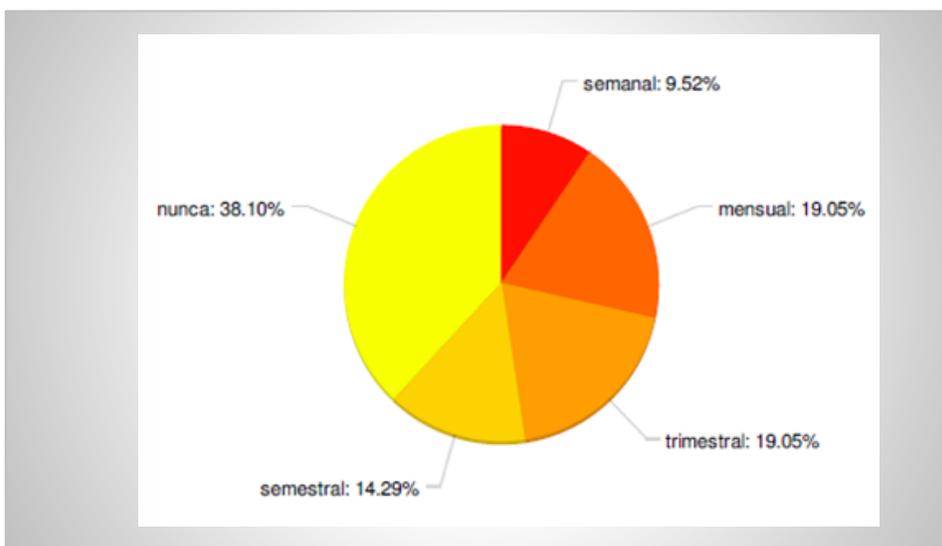


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

De las encuestas realizadas con qué frecuencia actualizan los datos de los deudores y el seguimiento de control a las operaciones realizadas por el departamento de cobranza, dio como resultado que un 48% lo realiza trimestralmente, 33% mensual y un 19% semanal.

Gráfica 12

¿Con que frecuencia se capacita al personal del departamento de cobranza?

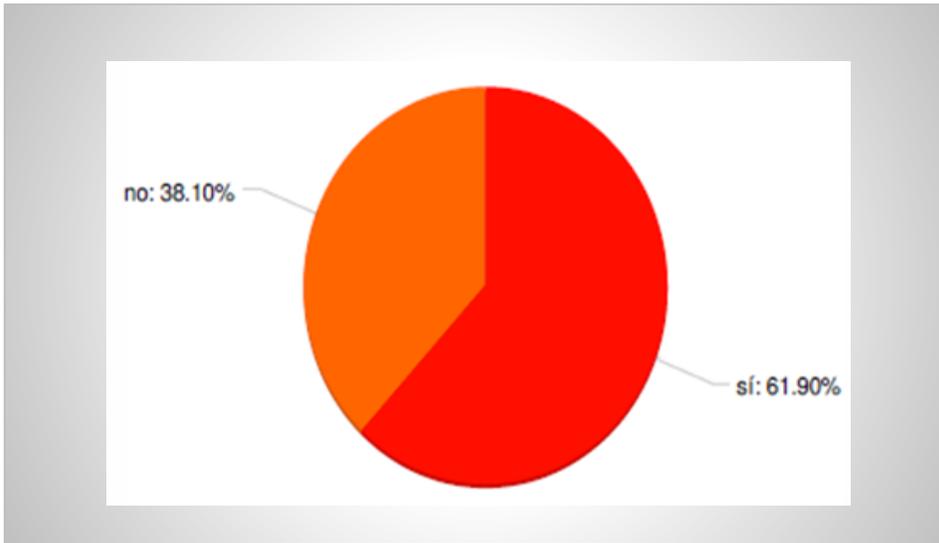


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

De las encuestas realizadas con qué frecuencia se capacita al personal del departamento de cobranza, dio como resultado que un 38% no recibe capacitación, 19% mensual, 19% trimestral, 14% semestral y un 10% semanalmente.

Gráfica 13

¿Con respecto a la concesión de créditos a clientes, se estudia los antecedentes del cliente?

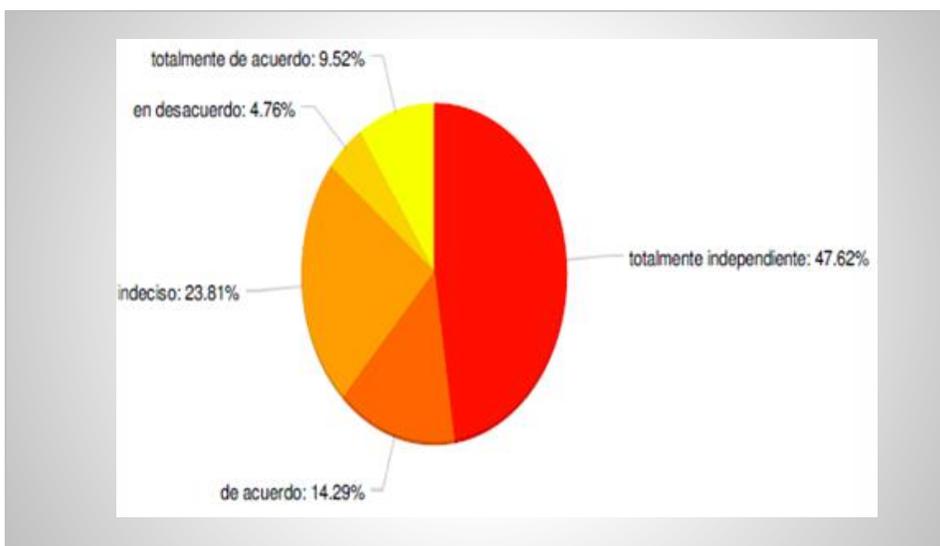


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

El 62% de las encuestas indican que sí se estudia los antecedentes del cliente, mientras que el 38% indica que no se estudia los antecedentes del cliente.

Gráfica 14

¿Según su experiencia laboral, las funciones del cajero tiene que ser independiente de las funciones de embargo, facturación y registro de auxiliares de la empresa?

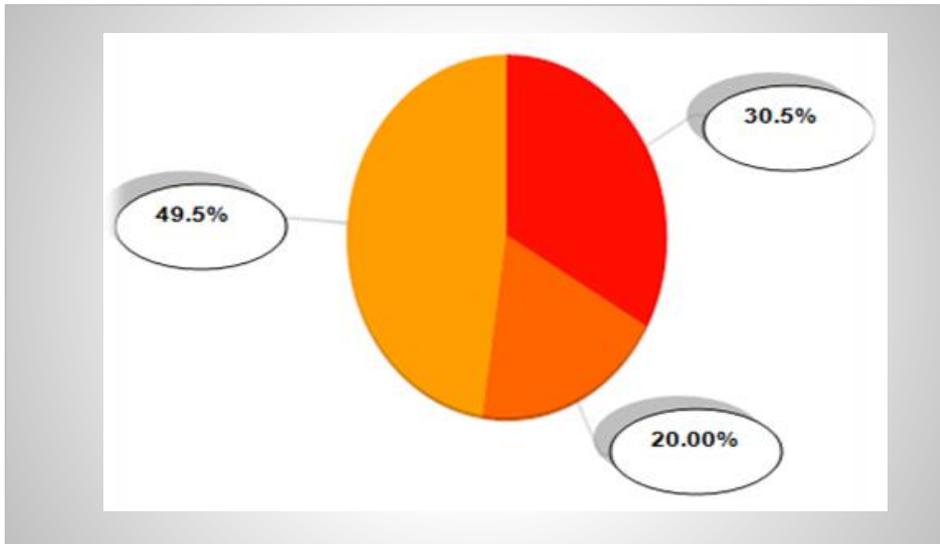


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

De las encuestas realizadas según su experiencia laboral, las funciones del cajero tiene que ser independiente de las funciones de embargo, facturación y registro de auxiliares de la empresa, el 48% indica que es totalmente independiente, 24% indeciso, 14% está de acuerdo, 10% totalmente de acuerdo y el 5% en desacuerdo.

Gráfica 15

¿Según su experiencia laboral, que es el control interno sobre la recaudación de las cuentas por cobrar y la manera que impacta la mala aplicación de la misma?



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2019.

De las encuestas realizadas según su experiencia laboral, que es el control interno sobre la recaudación de las cuentas por cobrar y la manera que impacta la mala aplicación de la misma, el 50% nos indicó alto nivel de recaudación de la cartera, 30% minimizar el riesgo que la cuenta se traslade a incobrable, y el 20 % una buena línea de control interno nos proporcionara liquidez.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

A pesar que se evidencia que las empresas de fertilizantes no concibe el control interno como un sistema dirigido a garantizar la veracidad de la información y registro financiero, la mayoría de los empleados manifestaron que esperan que mejore el sistema de cobranzas, que disminuya el número de cliente con morosidad y que el sistema de cobro sea eficiente.

Se considera que el procedimiento contable de las cuentas por cobrar bajo la normas internacionales de información financiera es representativo dentro de los estados financieros, debido a su relación directa con la rentabilidad, de no contar con estos procedimientos se tendría que plantear varias deficiencias como; análisis de las cuentas por cobrar, problema en el flujo de caja, fallas en la presentación de la información financieros, dificultad para comprobar la compensación de los activos con pasivos financieros.(NIIF)

El Procedimientos para el tratamiento contables de las cuentas por cobrar bajo las NIIF, radica en la necesidad de fortalecer las áreas críticas tales como; cartera de clientes, reconocimientos de las cuentas por cobrar en los estados financieros, flujos de efectivo, cuentas incobrables, entre otras. Utilizando dicha herramienta podemos colocar una medición inicial, una posterior, una provisión y un deterioro de la cuentas por cobrar, basado en las NIIF. Se determino que los datos de los clientes y seguimiento de las operaciones contables se actualizan de la siguiente manera; un 48% trimestralmente, 33% mensual y un 19% semanal.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre la gestión de cobranza, nos arroja un diagnóstico de la situación actual de la empresa, se da a conocer las necesidades con que cuenta el departamento de cobros y por consiguiente es necesario un plan de mejora, elaborar las bases conceptuales que dan origen a una posterior gestión eficiente de cobranza.

Dentro de la gestión es importante El manejo y verificación de la antigüedad de las operaciones crediticias de la empresa, controlar la cobranza de forma que se garantice la oportuna recuperación de las cuentas por cobrar en las fechas establecidas (control de los cobros de los clientes, 2017).Pag. 145

El análisis de los resultados obtenido indica que el proceso del crédito constituye la columna vertebral de las instituciones que otorgan créditos a sus clientes, por lo que es inminente establecer procedimientos, diagramas detallados de cada uno de los procesos de cobro, especificando los parámetros necesarios para el desarrollo de la matriz de acción de cobranza, así mismo es importante establecer las causas por las cuales el proceso es susceptible de una mejora en su eficiencia, cuyo desarrollo dependerá del conocimiento relacionado en cada uno de sus fases y de las habilidades del departamento de cobranza.

De acuerdo a los resultados obtenidos la auditoría juega un papel sumamente importante en el control interno de la gestión de cobranza, las áreas encuestadas indican un 57% que no se realizan auditorías internas, denotan falta de conocimiento de los procesos evaluados, un 52% indica que no se conocen cuales son los objetivos de cobranza tales como; antigüedad de saldo un 48% indica que se actualizan los datos cada trimestre, tratamiento de cartera un 68% indica que no se cuenta con un sistema para el control de la cartera, temporalidad de cobros, entre otros.

El control interno, dentro de cada departamento de la empresa está enfocado hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos, detectar debilidades en el desarrollo de las actividades y convertirlas fortalezas, está integrada por el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para proteger los activos (Gonzales, 2013).

Al llevar a cabo el análisis del control interno en el sistema actual de cobranza dentro de las empresas, se hace necesaria la implementación de una matriz de acción de cobranza en el departamento de cobros de dichas empresas. Esto ayudara a alcanzar las necesidades implícitas o explícitas y asegurar la calidad del producto o servicio, se determino que el 59% de las empresas

no trasladan con claridad las políticas de cobranzas, sin embargo tienen un alto porcentaje de recaudación de la cartera.

3.2 Hallazgos y Análisis General

Algunas empresas de fertilizantes no cuentan con un sistema adecuado para el control de cartera la empresa carece de lineamientos establecidos, esta situación genera costos innecesarios, recuperación de cartera tardía, aumento de clientes en morosidad, entre otros.

En el área de cobranza de las empresas se evidencian algunas dificultades que puedan afectar la operatividad del área y que, como consecuencia pueden causar retrasos de pago de parte de los clientes, información no confiable, desconocimiento de actividades por parte del personal.

Falta de control interno en la gestión de cobranza no permite evaluar los procesos relacionados al manejo y control de los créditos y cobranzas. No está demás hacer ver que las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por las empresas provenientes de las operaciones de ventas de mercaderías, también existen cuentas por cobrar no procedente de las operaciones corrientes de un negocio.

3.3 Conclusiones

Se Puede automatizar la gestión de cobranza desde su inicio emisión de facturas hasta su finalización cobro, mediante un sistema que nos permita mapear su política de cobranza, el seguimiento de los pagos y contacto con los clientes, entre otros.

Debe realizarse auditoría operativa para determinar los procesos críticos o que necesiten atención dentro del área de cobranza, mejorar de alguna manera el servicio así como la economía de la empresa. Podemos organizar las tareas mediante un proceso predecible, medible y controlable que registre las gestiones que se realizan con los clientes.

El fortalecimiento de control interno debe no solo realizarse monitoreo constante que eviten posibles eventualidades para administrar estos riesgos de manera que se puedan detectar y corregir a tiempo, sino seguimiento al cumplimiento de recomendaciones propuestas, de ahí la necesidad de ejecutar auditoría interna y la evaluación de la gestión de cobranza, ya que tiene por objeto determinar la razonabilidad, integridad, y autenticidad de los estados financieros, registros y documentos.

Referencias

4.1 Bibliográficas

1. Martínez José (2018, junio). **Dinámica de la investigación**. Elaboración del artículo científico, pasó a paso.
2. Hernández Celis Domingo (2016, Septiembre). **Estrategias del área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de una empresa**.
3. Maldonado José ángel (2014, octubre). **Control integrado de gestión**.
4. Linares García lismey (2010, marzo). **Programa de auditoría de gestión de cuentas por cobrar y por pagar**.
5. Hernández Fernández miguel (2009, julio). **Procedimiento para la administración de las cuentas por cobrar**.
6. Maldonado José ángel (2017, julio). **Ética profesional y empresarial. Teoría y casos de estudio**.
7. Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos (IIA). (2009) **Normas Internacionales para la práctica Profesional del Auditoría Interna**.

4.2 Digitales

8. <https://es.scribd.com/document/275008380/Control-Interno-en-El-Area-de-Cobranzas>
9. <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10679/1/CB-0504274.pdf>
10. <https://es.scribd.com/document/275008380/Control-Interno-en-El-Area-de-Cobranzas>

ANEXOS

Anexo 1 – Cuestionario pasado a colaboradores



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Encuesta a Colaboradores Empresa de Fertilizantes

1. ¿Existe en la actualidad un eficiente sistema de cobranza?
Si No

2. ¿Se realiza auditoria de control interno sobre la gestión de cobranza?
Sí No

3. ¿Existe manual de normas y procedimientos dentro del departamento de facturación?
Si No

4. ¿Se verifican los documentos de soporte que se encuentran en orden y de acuerdo a políticas de control interno?
Si No

5. ¿Existe un adecuado control contable de las cuentas por cobrar?
Si No

6. ¿Se preparan informes de cobranzas?
Si No

7. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la cobranza, según el manual de normas y procedimientos de la institución?

Sí No

8. ¿Los informes son revisados por la autoridad superior, tomando decisiones de las cuentas atrasadas?

Sí No

9. ¿Existe un resguardo físico de los documentos por cobrar, teniendo bajo custodia personal distinto al cajero y al encargado de cobros?

Si No

10. ¿Las políticas internas de cobranzas, están claramente expresadas?

Sí No

11. ¿Con que frecuencia actualizan los datos de los deudores y seguimiento de control a las operaciones realizadas por el departamento de cobranza?

Semanal Mensual Semestral

12. ¿Con que frecuencia se capacita al personal del departamento de cobranza?

Nunca Semanal Mensual Trimestral Semestral

13. ¿Con respecto a la concesión de créditos a clientes, se estudia los antecedentes del cliente?

Si No

14. ¿Según su experiencia laboral, las funciones del cajero tiene que ser independiente de las funciones de embargue, facturación y registro de auxiliares de la empresa?

En desacuerdo Totalmente de acuerdo Totalmente indeciso Regular
de acuerdo Indeciso

15. ¿Según su experiencia laboral, que es el control interno sobre la recaudación de las cuentas por cobrar y la manera que impacta la mala aplicación de la misma?

Redacción de cartera Minimizar riesgos Control Interno