



Marzo 2019 - ISSN: 1696-8352

TEMA:
AUDITORÍA A CUENTAS POR COBRAR DE LA COMPAÑÍA SISTELESA S.A.

Estudiantes:

1) **Jennifer Denisse Yagual Molina**

2) **Mayra Elizabeth Lozano Villon**

Tutora:

3) **MAE. CPA. Lcda. Estela Hurtado Palmiro**

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
Facultad de Administración
Carrera de Contabilidad y Auditoría
Av. De las Américas. Apartado postal 11-33
Guayaquil-Ecuador

jedeyamo22@gmail.com

mayra.lozano@mdlz.com

ehurtadop@ulvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Jennifer Denisse Yagual Molina, Mayra Elizabeth Lozano Villon y Estela Hurtado Palmiro (2019): "Auditoría a cuentas por cobrar de la compañía SISTELESA S.A.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (marzo 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/cuentas-cobrar-sistelesasa.html>

RESUMEN: La empresa SISTELESA S.A. se dedica a la importación, venta, distribución y comercialización de aparatos eléctricos de alta calidad destinados al sector industrial. Desde sus inicios las actividades se fueron desarrollando conforme se iban ajustando a las necesidades del mercado, así como en el cumplimiento de los organismos reguladores de control, poniendo de manifiesto la capacidad de responder administrativa y financieramente de la manera más diligente posible. Este crecimiento acelerado, ha ocasionado que el aprendizaje en la dirección sea empírico y que se vayan relegando actividades principales para ir respondiendo oportunamente las más urgentes, por lo que los propietarios consideran que existe una debilidad en la gestión de cobranza, lo cual ha incurrido al aumento de las cuentas por cobrar y la disminución de sus ganancias por falta de políticas claras con respeto a la asignación de crédito a sus clientes, así como de las actividades para lograr una cobranza efectiva y disponer de flujos recurrentes. Con la finalidad de poder efectuar un análisis integral de la situación actual de las cuentas por cobrar la empresa SISTELESA S.A., se realizó la investigación.

PALABRAS CLAVES: cuentas por cobrar - cuentas por pagar – comercial – ferretería – flujo - disponible.

ABSTRACT: The company SISTELESA S.A. is dedicated to the import, sale, distribution and commercialization of high quality electrical appliances for the industrial sector. Since its inception, the activities were developed as they were adjusted to market needs, as well as in the compliance of regulatory control bodies, demonstrating the ability to respond administratively and financially as diligently as possible. This accelerated growth has meant that

the learning in management is empirical and that the main activities are being relegated to respond in a timely manner to the most urgent, so the owners consider that there is a weakness in the collection management, which has been incurred by the increase in accounts receivable and decrease in earnings due to lack of clear policies regarding the allocation of credit to its customers, as well as the activities to achieve an effective collection and dispose of recurring flows. In order to carry out an integral analysis of the current situation of accounts receivable by SISTELESA S.A., the investigation was conducted.

KEYWORDS: accounts receivable - accounts payable – commercial – hardware – flow - available.

1. INTRODUCCIÓN

SISTELESA S.A. es una empresa que se inició el 3 de Diciembre de 1999 ubicado en el sector norte de la ciudad, Km 7.5 de la vía a Daule tiene como actividad comercial, el brindar servicios técnicos y ser distribuidores de equipos de marcas de renombre internacional como: SIEMENS, SCHNEIDER ELECTRIC y ABB.

Al hacer una revisión previa de los estados financieros del periodo 2016 se pudo detectar que las cuentas por cobrar presentan valores pocos razonables, por lo que esto podría dar paso a problemas financieros a futuro.

Para tal efecto se consideró realizar un análisis profundo de las causas que están provocando que las cuentas por cobrar se vayan incrementando y la rotación sea baja, por lo cual, es importante realizar un estudio de auditoría para inspeccionar la situación, conocer los motivos del bajo rendimiento en la recuperación de cartera y las causas que afecten a largo plazo la liquidez de la compañía.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La causa de una deficiencia en el área de crédito y cobranza ha provocado el aumento de las cuentas por cobrar, por lo tanto la inadecuada utilización de los recursos económicos y humanos al no poder recaudar el dinero de forma eficiente, llevara consigo el excesivo crecimiento de este rubro.

La causa del mal manejo en la recuperación de cartera provoca el aumento de la rotación en la cartera de los clientes. La falta de conocimiento del manual de crédito-cobranza y contratación de personal capacitado en esta área tendría el efecto que a pesar de que la empresa tenga proyecciones sobre los flujos se llegara a una etapa en que no se cumplirán dichas proyecciones y estas lleguen a estar por debajo de lo planeado para cubrir obligaciones tanto a corto, mediano y largo plazo.

La causa de incremento de las cuentas incobrables provoca una disminución en la ganancia. Uno de los cautivadores de la compañía es facilitar la forma de pago a sus clientes mediante el crédito, sin embargo al no tener respuesta ante este otorgamiento de crédito surgirá el efecto de la reducción en la liquidez y solvencia de las cuentas, por mantener cuentas incobrables.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿De qué manera las cuentas por cobrar influyen en los Estados Financieros de la empresa SISTELESA S.A.?

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación nace de la necesidad de analizar todas las actividades funcionales que efectúa la empresa SISTELESA S.A.; con relación al tratamiento adecuado de las cuentas por cobrar y su correcto recaudo de valores, así como también la correcta contabilización y seguimiento de las cuentas por cobrar.

La investigación tiene como objetivo analizar el rubro cuentas por cobrar, mediante procedimientos y la aplicación de prácticas de auditoría permitiendo entender la razonabilidad de los Estados Financieros.

El análisis de este rubro se debe al alto índice que presenta en el 2016 de un valor por \$478,067.13 y el 2015 por \$ 426,726.33 y realizando un comparativo entre ambos años se reflejó un incremento del 112%, lo cual significa que puede haber riesgo a futuro.

Las cuentas por cobrar para la compañía SISTELESA S.A. representan un rubro importante, porque la comercialización de los productos lo realizan mediante varias formas de pagos, entre ellas el crédito, de esta manera se ha logrado generar más facturación de sus productos, aspirando que la recuperación sea en la misma proporción, situación que en el último año se ha visto mermada y que este estudio se justifica para evidenciar los procedimientos aplicados en la recuperación de las cuentas por cobrar.

La presente investigación aportará de manera significativa a la empresa, debido a que se analizará los inconvenientes que se presentan en las cuentas por cobrar y a la sociedad brindará una herramienta de base de análisis que deben tener las cuentas por cobrar para la liquidez de una organización.

5. OBJETIVOS

Objetivo General

Auditar el rubro cuentas por cobrar de la empresa SISTELESA S.A. mediante la evaluación de las políticas de crédito-cobranza para determinar su influencia en los estados financieros y a su vez las deficiencias existentes en el manejo de este rubro debido a su alto índice en los últimos años.

Objetivos Específicos

- Detectar mediante la evaluación de las políticas de crédito y cobranza la existencia de las deficiencias en las cuentas incobrables.
- Revisar si se ha cumplido con los procedimientos establecidos en SISTELESA S.A. para el otorgamiento de créditos y su debida clasificación de clientes.
- Determinar si hay un manual estructurado de políticas de recuperación de cartera para así peritar su efecto en el rubro cuentas por cobrar de SISTELESA S.A.

6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso. (Santillana, 2013, p.5).

La auditoría de los estados financieros puede definirse como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con objeto de opinar al respecto a si la información que incluyen está estructurada de acuerdo con las

normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones. (Sánchez, 2007, p.2)

Auditoría de cuentas por cobrar:

Mediante la auditoría de cuentas por cobrar verifican los montos adeudados a la empresa en un corte determinado, especialmente al cierre del ejercicio contable y que hayan sido adecuadamente registradas. Adicionalmente también se determina las acumulaciones y estimaciones de cuentas dudosas, devoluciones y descuentos adecuados, con la finalidad de determinar el grado de cobrabilidad que tienen las cuentas por cobrar. (Ambrosio Juárez, 2015, p.41)

Control interno de cuentas por cobrar:

El control interno es todo un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, y además, lo establece la dirección o gerencia para que estas puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en las diferentes áreas de las empresas fluyan con mayor facilidad. (Cruz Cruz, 2013, p.7)

Políticas de Crédito y Cobranzas:

Las políticas de crédito y cobranza permiten establecer los lineamientos que para el área comercial y al departamento de crédito y cobranza negociar con sus clientes con la finalidad de mantener una cartera sana y confiable, que pueda ser utilizada como herramienta de administración de flujos, y así poder hacer frente a los compromisos internos y/o externos sin contingencia. (Morles Hernández, 2006, p.663)

Análisis de cobrabilidad:

El análisis de cobrabilidad es el estudio que se realiza para determinar la posibilidad real de cobro de las cuentas por cobrar y para identificar circunstancias que pueden dar evidencias para que el auditor considere alguna o algunas cuentas como no cobrables o difícil cobro. (Venegas, 2007, p.82)

7. FUNDAMENTACIÓN LEGAL:

NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD (NIC).

Conforme indica la NIC 18 referente a los Ingresos de Actividades Ordinarias, ha sido emitida por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB (2009), las cuentas por cobrar surgen en una empresa como consecuencia de sus actividades ordinarias, de la venta de bienes, que se registran en los estados financieros de la entidad siempre que dicha entidad esté en la capacidad legal de recibir beneficios económicos de dicha transacción, esta norma menciona diferentes puntos como:

- No se debe considerar como venta a aquellos cuando la empresa experimente un riesgo sobre el bien dado al comprador.
- En el caso que la venta sea de carácter contingente.
- Cuando la venta del producto incluye otros servicios complementarios.

LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Artículo 11 Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA (NÍA).

Según nos indica NÍA 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno. Sección 400 que el auditor debería obtener una comprensión del sistema de contabilidad suficiente para identificar y entender: Cuando los deudores no corresponden al proceso de cobro de forma positiva, el auditor o agente de cobro específico debería planear desempeñar un plan de seguimiento de cobro con los debidos procedimientos a seguir.

8. ESTUDIO DE MERCADO

Para el desarrollo de la investigación que se aplicó el método analítico de información cualitativa y cuantitativa.

Tipo de Investigación

Investigación descriptiva: se levantó información con tiempos, registros y responsables de cada ingreso y egreso que mantuvo esta cuenta en el periodo de análisis.

Investigación documental: permitió solicitar los papeles de trabajo, así como registros contables, estados financieros y demás información que se consideró importante plasmarlo en la investigación que se efectuó, con la finalidad de sustentar el informe de resultados encontrados.

Técnicas e instrumentos de investigación

- Análisis: de la gestión que la empresa SISTELESA S.A. efectúa y como se encontraron los saldos de las cuentas al momento de realizar la investigación.
- Entrevista: La entrevista se realizó a la jefatura principal del área de control de crédito y cobranza, quien proporcionó desde su perspectiva lo que ocurrió con la variación de las cuentas por cobrar en los últimos años y los controles de gestión internos que se llevaron a cabo.
- Encuesta: participó el personal de la empresa de las áreas vinculadas con la investigación, por medio de esta técnica permitió recopilar información de forma más directa la situación y gestión que se realizaba en la empresa.

Población:

Tabla 1.

Población de la investigación

DEPARTAMENTO	POBLACIÓN
Contabilidad	1
Ventas	4
Crédito	2
Administración	2
TOTAL EMPLEADOS	10

Tomado de SISTELESA S.A. año 2016

Muestra

Tabla 2
Muestra de la investigación

DEPARTAMENTO	MUESTRA
Contabilidad	1
Ventas	1
Crédito	1
Administración	1
TOTAL EMPLEADOS	5

El resultado de la encuesta fue que la gran parte del personal desconoce que existen manuales de proceso en la gestión de cobranza, lo cual indica que no han sido actualizados y no han sido extendidos a sus colaboradores, por lo tanto, no tienen un protocolo a seguir para las deudas vencidas.

La entrevista por otra parte, manifestó que no existe mala voluntad en la acumulación de deudas vencidas, sino más bien un descuido en actualizar los manuales y protocolos que deben ser socializados con el personal involucrado, reducir el riesgo operativo y mejorar los controles internos

Los hallazgos fueron los siguientes:

- Carecen de políticas para actualizar información de los clientes actuales en sus respectivos files.
- No se guarda evidencia sobre la gestión de cobranza que se realiza a cada cliente, siempre generan reportes directamente del sistema y no son guardados como soportes del seguimiento y control que efectúan.
- La empresa maneja una política de crédito 30-70 de forma general a todos los clientes que solicitan crédito, sin embargo no es saludable manejar de forma homogénea a todos los clientes porque no tienen características similares.
- Mantienen un proceso general de pasos a seguir en el área de crédito y cobranzas, sin embargo carecen de un manual completo, en el cual se haya levantado la información completa y dejar asentado en el manual el proceso a seguir en caso de presentarse clientes morosos.

9. SITUACIÓN ACTUAL DE SISTELESA S.A.

Registro de cuentas por cobrar

- En la revisión de la documentación se revisó el saldo de cuenta en el estado financiero y el anexo de cuenta para identificar la descripción en que se compone el rubro Cuentas y documentos por cobrar, detallados en: Cuentas y documentos por cobrar, provisión para cuentas incobrables y otras cuentas y documentos por cobrar.
- Se cumple en los parámetros de presentación de estados financieros.
- No se cumple con el registro de las firmas de responsabilidad, excepto en el de la presentación de fin de mes.

- Para verificar el origen de las cuentas principales se revisó al detalle las cuentas usadas y las principales, evidenciando su correcta aplicación en la contabilización de las cuentas por cobrar.
- Se registra diariamente los movimientos
- Al final del día se entregan comprobantes al contador
- Existe retraso en la revisión, firma y entrega para el archivo.

Posterior al registro de cuentas por cobrar:

- Existe cartera muy antigua aún pendiente de dar de baja.
- Se entregó créditos a clientes que aún tenían deuda pendiente.
- No existe revisión de cartera vencida antes de conceder nuevo crédito.
- No se especifica cómo proceder con las deudas de más de dos años que no se han cobrado.
- No se especifica cómo proceder para clientes que aún tienen deudas pendientes y solicitan nuevo crédito.

Resultado de la auditoría de las cuentas y documentos por cobrar:

Control Interno

- Se evaluó el proceso utilizado en el registro contable de las cuentas por cobrar, y se pudo detectar que no existen novedades y se procede conforme es el procedimiento.
- Se revisó el proceso de seguimiento y control de cuentas por cobrar y se evidenció que por las deudas antiguas se carece un procedimiento a seguir, por lo cual quedan acumuladas y el saldo de la cuenta sigue incrementándose.

Manual de procesos

- El manual de proceso de recuperación de cartera no ha sido actualizado hace más de cinco años.
- El manual no explica con claridad cuál es el proceso idóneo a seguir con las cuentas por cobrar antiguas.
- El manual no contempla los riesgos operativos que se deben evitar.

10. INFORME TÉCNICO

De la antigüedad de cartera:

- Existió razonabilidad de las cifras presentadas en el Estado Financiero
- Poseen un análisis de la antigüedad de las cuentas, pero no es parte de su proceso de gestión de cobranza.
- La contabilización es correcta desde el inicio de la venta hasta el registro de cuenta por cobrar.

- Mantienen una política general del proceso de crédito y cobranza, sin embargo hace falta levantar información de la actividad y plasmarlo en un manual de forma individual y no general.

De los índices financieros:

- La rotación de cartera es baja porque es de tres veces por año, por lo que la empresa puede estar realizando apalancamiento financiero y con proveedores porque no puede recuperar con prontitud sus cuentas por cobrar.
- La liquidez de la empresa es 2,16 a pesar que no presenta problemas al cierre del año 2016, puede notarse que es saldo en cuenta que ingresó pero es para cancelar obligaciones y no forma parte de la gestión del negocio en la recuperación de cartera.
- Los inventarios forman parte importante en la comercialización y generación de recursos del negocio, sin embargo no se convierte fácilmente en dinero y depende del saldo de cuenta, que a pesar que se reduzca el inventario la empresa sigue mostrando liquidez de \$1,95.

Del Mayor contable y estados financieros:

- La operativa diaria de la empresa es imprimir los estados financieros, pero no cuentan con firma de responsabilidad salvo los fines de mes.
- Presenta cifras exactas entre el balance y mayor contable.
- El custodio de la documentación se encuentra archivada correctamente los de fin de mes, los estados financieros diarios los mantienen a la mano para revisiones.

Del libro diario, plan de cuenta y comprobante contable

- El proceso es registrar diariamente los movimientos por medio del uso de comprobante diarios.
- Los comprobantes son digitados por la parte operativa que diariamente los genera, imprime y entrega al contador para su firma.
- Los comprobantes reposan en el escritorio del contador porque no existe una fluidez de entregar inmediatamente para el archivo, en este proceso se genera un cuello de botella.

Con la finalidad de proponer la mejora en el proceso del control de riesgo se definieron *actividades críticas* y *actividades de riesgos*, las primeras se describen en las siguientes:

Notificar mensualmente el análisis de las cuentas por cobrar para que las áreas involucradas realicen la gestión de cobro y depuración de los saldos, con la finalidad de tener sustento de que se está informando los saldos y la gestión de recuperación que se realiza.

Organizar los files de cada seguimiento que se realice en la gestión de cobranza, guardando las evidencias de la gestión con las áreas involucradas.

Segregar la cartera vencida por antigüedad porque no se debe efectuar el mismo seguimiento y tratamiento de depuración de las cuentas por cobrar de aquellos clientes que tienen poco tiempo de caer en mora, que de aquellos que ya llevan más tiempo y de los cuales se debe tomar decisiones en conjunto con los propietarios.

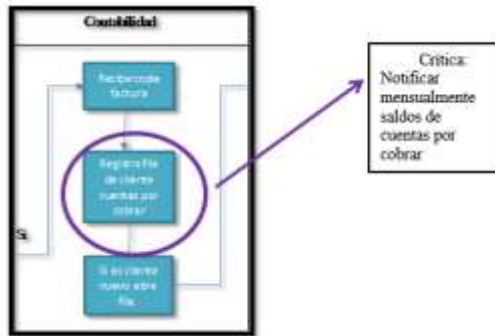


Figura 1. Proceso contable

En las actividades de riesgos

Crédito y cobranza, no solo debe basarse en la cobranza que realice a las deudas más próximas, sino que necesita dar énfasis a las antiguas, o establecer compromisos de pago.

Crédito y cobranzas, debe tener metas de cumplimientos para recuperar cartera o por lo menos tener fechas de compromiso de pagos, en especial las deudas antiguas.

Créditos y cobranzas debe archivar cronológicamente el seguimiento que se realiza para cada cliente, basado en reportes y soportes que validen el cumplimiento de su gestión.

Crédito y cobranzas, debe mantener los files de clientes actualizados, con la información de contacto físico, realizar seguimiento de documentación para aquellos que tienen files incompletos.

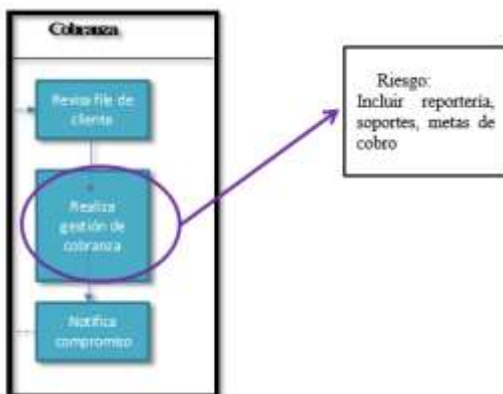


Figura 2. Proceso de cobranza

CONCLUSIONES

- La empresa tiene cartera vencida con antigüedad de ocho años, la misma que tiene que ser clasificada en totalmente incobrable, deudas reprogramadas y de pronta recuperación, con la finalidad de disminuir el saldo de cuentas por cobrar y determinar la cartera perdida, con el objetivo de depurar la lista de clientes morosos que presentan retrasos.
- Se evidencia que las cuentas por cobrar se han incrementado, porque no existen procesos claros en el manual de gestión de cobro, que permita guiar a los colaboradores los pasos a seguir.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer un levantamiento general de actividades en las principales áreas que tienen relación con las cuentas por cobrar, para que sean plasmadas en un manual de procedimientos y socializar con todos los involucrados, con la finalidad de que el personal se encuentre involucrado con el propósito de la organización en reducir el saldo de las cuentas por cobrar, y recuperar más ágilmente los valores pendientes de cobro.
- Se debe clasificar aquellos valores recuperables, y los que no se pueden recuperar se debe enviar a resultados, de esta manera se puede determinar de forma monetaria la cantidad que es recuperable para la empresa.
- Establecer un esquema de control de riesgo que sea aplicado para todos los clientes, para determinar el nivel de riesgo y cupo máximo que se puede asignar como crédito a los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Ambrosio Juarez, V. (2015). Auditoria Practica de Estados Financieros. Guatemala: Lessa.
- Cruz Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores. Managua: Revista Científica de FAREM.
- Morles Hernández, A. (2006). Régimen legal del mercado de capitales. Caracas: UCAB segunda edición.
- Sánchez, G. (2007). Auditoria de Estados Financieros. México: Pearson Segunda emisión.
- Santillana, J. (2013). Auditoria Interna - Tercera edición. México: Pearson Educación.
- Venegas, W. (2007). Trabajo de Campo en Auditoría,. Costa Rica: EUED.