

Volumen 6 - Número Especial Enero/Marzo 2019

REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

ISSN 0719-4706

*Administración, Contabilidad
y Auditoría*

EDITORES

MILTON FABIAN PEÑAHERRERA LARENAS

JESSICA YISELA MENENDEZ DÁVILA

EDUARDO ENRIQUE GALEAS GUIJARRO

CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL

CUERPO DIRECTIVO

Directores

Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda

Universidad Católica de Temuco, Chile

Dr. Francisco Ganga Contreras

Universidad de Los Lagos, Chile

Subdirectores

Mg © Carolina Cabezas Cáceres

Universidad de Los Andes, Chile

Dr. Andrea Mutolo

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Editor

Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Editor Científico

Dr. Luiz Alberto David Araujo

Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Lic. Pauline Corthorn Escudero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Traductora: Portugués

Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada

Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Carolina Aroca Toloza

Universidad de Chile, Chile

Dr. Jaime Bassa Mercado

Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Heloísa Bellotto

Universidad de San Pablo, Brasil

Dra. Nidia Burgos

Universidad Nacional del Sur, Argentina

Mg. María Eugenia Campos

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Francisco José Francisco Carrera

Universidad de Valladolid, España

Mg. Keri González

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Dr. Pablo Guadarrama González

Universidad Central de Las Villas, Cuba

Mg. Amelia Herrera Lavanchy

Universidad de La Serena, Chile

Dr. Aleksandar Ivanov Katrandzhiev

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Cecilia Jofré Muñoz

Universidad San Sebastián, Chile

Mg. Mario Lagomarsino Montoya

Universidad de Valparaíso, Chile

Dr. Claudio Llanos Reyes

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Dr. Werner Mackenbach

*Universidad de Potsdam, Alemania
Universidad de Costa Rica, Costa Rica*

Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín

Universidad de Santander, Colombia

Ph. D. Natalia Milanese

Universidad de Houston, Estados Unidos

Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Ph. D. Maritza Montero

Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Eleonora Pencheva

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Rosa María Regueiro Ferreira

Universidad de La Coruña, España

Mg. David Ruete Zúñiga

Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

Dr. Andrés Saavedra Barahona

Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

Dr. Efraín Sánchez Cabra

Academia Colombiana de Historia, Colombia

Dra. Mirka Seitz

Universidad del Salvador, Argentina

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Comité Científico Internacional de Honor

Dr. Adolfo A. Abadía

Universidad ICESI, Colombia

Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Martino Contu

Universidad de Sassari, Italia

Dr. Luiz Alberto David Araujo

Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Dra. Patricia Brogna

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Horacio Capel Sáez

Universidad de Barcelona, España

Dr. Javier Carreón Guillén

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Lancelot Cowie

Universidad West Indies, Trinidad y Tobago

Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar

Universidad de Los Andes, Chile

Dr. Rodolfo Cruz Vadillo

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México

Dr. Adolfo Omar Cueto

Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

Dr. Miguel Ángel de Marco

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Emma de Ramón Acevedo

Universidad de Chile, Chile

Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia

Universidad Autónoma de Madrid, España

Dra. Patricia Galeana

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Manuela Garau

Centro Studi Sea, Italia

Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg

*Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia
Universidad de California Los Ángeles,
Estados Unidos*

José Manuel González Freire

Universidad de Colima, México

Dra. Antonia Heredia Herrera
Universidad Internacional de Andalucía, España

Dr. Eduardo Gomes Onofre
Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel León-Portilla
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel Ángel Mateo Saura
Instituto de Estudios Albacetenses "don Juan Manuel", España

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros
Diálogos em MERCOSUR, Brasil

Dr. Álvaro Márquez-Fernández
Universidad del Zulia, Venezuela

Dr. Oscar Ortega Arango
Universidad Autónoma de Yucatán, México

Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut
Universidad Santiago de Compostela, España

Dr. José Sergio Puig Espinosa
Dilemas Contemporáneos, México

Dra. Francesca Randazzo
Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras

Dra. Yolando Ricardo
Universidad de La Habana, Cuba

Dr. Manuel Alves da Rocha
Universidade Católica de Angola Angola

Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza
Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Dr. Miguel Rojas Mix
Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades Estatales América Latina y el Caribe

Dr. Luis Alberto Romero
CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig
Dilemas Contemporáneos, México

Dr. Adalberto Santana Hernández
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Juan Antonio Seda
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva
Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso
Universidad de Salamanca, España

Dr. Josep Vives Rego
Universidad de Barcelona, España

Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Comité Científico Internacional

Mg. Paola Aceituno
Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

Ph. D. María José Aguilar Idañez
Universidad Castilla-La Mancha, España

Mg. Elian Araujo
Universidad de Mackenzie, Brasil

Mg. Romyana Atanasova Popova
Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Ana Bénard da Costa
*Instituto Universitario de Lisboa, Portugal
Centro de Estudios Africanos, Portugal*

Dra. Alina Bestard Revilla
Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte, Cuba

Dra. Noemí Brenta

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Rosario Castro López

Universidad de Córdoba, España

Ph. D. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Antonio Colomer Vialdel

Universidad Politécnica de Valencia, España

Dr. Christian Daniel Cwik

Universidad de Colonia, Alemania

Dr. Eric de Léséulec

INS HEA, Francia

Dr. Andrés Di Masso Tarditti

Universidad de Barcelona, España

Ph. D. Mauricio Dimant

Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel

Dr. Jorge Enrique Elías Caro

Universidad de Magdalena, Colombia

Dra. Claudia Lorena Fonseca

Universidad Federal de Pelotas, Brasil

Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Dr. Francisco Luis Giraldo Gutiérrez

*Instituto Tecnológico Metropolitano,
Colombia*

Dra. Carmen González y González de Mesa

Universidad de Oviedo, España

Ph. D. Valentin Kitanov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Luis Oporto Ordóñez

Universidad Mayor San Andrés, Bolivia

Dr. Patricio Quiroga

Universidad de Valparaíso, Chile

Dr. Gino Ríos Patio

Universidad de San Martín de Porres, Per

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta

*Universidad Iberoamericana Ciudad de
México, México*

Dra. Vivian Romeu

*Universidad Iberoamericana Ciudad de
México, México*

Dra. María Laura Salinas

Universidad Nacional del Nordeste, Argentina

Dr. Stefano Santasilia

Universidad della Calabria, Italia

Mg. Silvia Laura Vargas López

*Universidad Autónoma del Estado de
Morelos, México*

Dra. Jaqueline Vassallo

Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dr. Evandro Viera Ouriques

Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil

Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez

Universidad de Jaén, España

Dra. Maja Zawierzeniec

Universidad Wszechnica Polska, Polonia

Editorial Cuadernos de Sofía

Santiago – Chile

Representante Legal

Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

REVISTA
INCLUSIONES
REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL

Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:



Information Matrix for the Analysis of Journals







uOttawa

Bibliothèque
Library



REX



WESTERN
THEOLOGICAL SEMINARY

BIBLIOTECA ELECTRÓNICA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Ministerio de
Ciencia, Tecnología
e Innovación Productiva



Vancouver Public Library



Universidad
de Concepción

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

EST. 1785
UNB
LIBRARIES



UNIVERSITY OF
SASKATCHEWAN

MLZ
Heinz Maier-Leibnitz Zentrum

Hellenic Academic Libraries Link

HEAL LINK

Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

ISSN 0719-4706 - Volumen 6 / Número Especial / Enero – Marzo 2019 pp. 34-55

**AUDITORÍA FINANCIERA EN CUENTAS POR COBRAR:
EVENTOS QUE MOTIVAN LA INCONSISTENCIA DE SALDOS**

**FINANCIAL AUDIT IN COLLECTIONS DEPARTMENT:
EVENTS THAT CAUSE THE INCONSISTENCY OF BALANCES**

Mg. Ely Borja Salinas

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador
Universidad de Guayaquil, Ecuador
eborjas@unemi.edu.ec / ely.borjas@ug.edu.ec

Mg. Ana Carvajal Salgado

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador
acarvajals1@unemi.edu.ec

Mg. Rossana Ricaurte Párraga

Universidad de Guayaquil, Ecuador
rossana.ricaurtep@ug.edu.ec

Lic. Bayron Arias Valarezo

Salcedo & Asociados Compañía Limitada, Ecuador
a_bayronva@hotmail.com

Fecha de Recepción: 09 de diciembre de 2018 – **Fecha Revisión:** 12 de diciembre de 2018

Fecha de Aceptación: 18 de enero de 2019 – **Fecha de Publicación:** 20 de enero de 2019

Resumen

El propósito de este trabajo de investigación es determinar los eventos que causan inconsistencias monetarias en los saldos contables de cuentas por cobrar a clientes, y el análisis de sus incidencias en la fiabilidad de estados financieros, tomando como grupo de estudio a 30 empresas ecuatorianas auditadas en el periodo fiscal 2017, mediante análisis de inconsistencias, obtenidas en papeles de trabajo, se agruparon los eventos materiales ocurridos en esta muestra. La investigación es de tipo descriptivo-explicativo; se elaboró matriz de riesgo con la repetición de eventos y el impacto de los ajustes; se aplicó estadísticos de correlación, prueba de independencia y prueba de homogeneidad entre las causas tipo de inconsistencias de saldos. Los resultados muestran debilidades del control interno; se ajustaron 1909 notas de crédito por descuentos aprobados sin aplicar, 561 cobranzas no registradas, 104 facturas anuladas sin registro, y 99 facturas con más de 180 días sin cobrarse; estos eventos representaron USD 223.246,74; el nivel de riesgo encontrado es considerado bajo, y en pocos casos es medio; existe independencia estadística entre los eventos.

Palabras Claves

Cobranzas – Auditoría – Inconsistencias – Razonabilidad – Materialidad – Matriz-riesgo

Abstract

The objective of this research was to determine the events that cause monetary inconsistencies in the accounting balances of accounts receivable from clients, and the analysis of its effects on the reliability of financial statements, taking as a study group 30 Ecuadorian companies audited in the fiscal year 2017, which through analysis of inconsistencies, obtained in working papers, we grouped the material events in this sample, the research is of descriptive-explicative type; developed risk matrix with the repetition of events and the impact of adjustments; applied statistical correlation, test of independence and homogeneity test causes type of inconsistencies of balances. The results show weaknesses of internal control; 1909 credit notes were approved without applying discounts, 561 unregistered collections, 104 invoice cancelled without registration, and 99 bills with more than 180 days without charge; These events accounted for USD 223.246,74; found risk level is considered low, and in a few cases it is average; There is statistical independence between events.

Keywords

Collections – Audit – Inconsistencies – Reasonableness – Materiality – Risk-matrix

Para Citar este Artículo:

Borja Salinas, Ely; Carvajal Salgado, Ana; Ricaurte Párraga, Rossana y Arias Valarezo, Bayron. Auditoría financiera en cuentas por cobrar: eventos que motivan la inconsistencia de saldos. Revista Inclusiones Vol: 6 num Especial (2019): 34-55.

Introducción

El control financiero del área de cobranzas responde a un plan administrativo que conlleva la definición de políticas y otras restricciones que fortalecen el control interno de las cuentas adeudadas por los clientes. El control interno administrativo es punto crucial para la empresa ya que por medio de él se puede establecer una serie de procedimientos que ayudaran a la misma, esto asegura la confiabilidad de la información¹. El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission menciona que el “Control Interno Administrativo, es el plan de organización, métodos y medidas coordinadas, adoptado dentro de la empresa para promover la eficiencia operacional de las políticas gerenciales planificadas”² y permite analizar las desviaciones que puedan tener lugar entre los objetivos planificados y los hechos suscitados para adoptar las medidas correctivas necesarias³.

Dentro de las políticas a considerarse en el área de cobranza pueden encontrarse: la evaluación de solvencia de clientes, la aprobación consciente de los créditos, el seguimiento de ventas a crédito, la depuración de cuentas por cobrar, clasificar los valores por cobrar de acuerdo a la antigüedad de estas, revisar la gestión de incobrables, revisar transacciones de ajuste no realizadas, en el caso de las devoluciones y descuentos. Los equivalentes del efectivo pasarán por una valoración más razonable, considerando la realización efectiva de los mismos, aceptando la utilización de normas internacionales de información financieras, cuyo propósito general es, conocer la contabilización más acertada de los activos corrientes, para que no se afecten las decisiones de corto plazo, ni el financiamiento de las operaciones con capital de trabajo. La recuperación de estos valores, dependerá de la gestión y el perfil profesional de quien está a cargo de esta área. Según Palma, Torres y Armijos⁴, la empresa debe registrar rigurosamente los cambios que sufren los saldos de estas cuentas, pues siendo un activo sujeto a demostración de su valor efectivo, el control y la contabilidad comprobarán su realización⁵. Los riesgos de incobrabilidad se disminuyen con políticas de crédito bien estructuradas, calificación previa de liquidez, solvencia y de riesgo moral en los clientes, para ir eliminando gastos administrativos innecesarios, ante la dificultad de presionar a los clientes.

Los procedimientos administrativos deben aplicar controles paralelos a la persona responsable de ingresar la documentación de las cuentas por cobrar; las políticas de cobranza deben estar ligadas a las condiciones de mercado; se debe llevar un registro ordenado de las cuentas ya canceladas, las que se encuentran en gestión de cobro, y

¹ Ricardo Aguirre and Carlos Armenta, “La Importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas Empresas en México”, El Buzón de Pacioli num 76 (2012): 1–17, https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf.

² Katherin Palma; Jessica Torres and Mónica Armijos, “Auditoría de la cuenta por cobrar y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Industrias Goyas S .A”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. 2015, en <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/853>.

³ Daniel Obispo Chumpitaz and Yuri Gonzales Rentería, “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013,” In Crescendo Institucional Vol: 6 num 1 (2015): 64–73, <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5127579.pdf>.

⁴ Katherin Palma; Jessica Torres and Mónica Armijos, “Auditoría de la cuenta por cobrar y...”

⁵ Marbelis Navas, “Análisis Financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente,” Revista Venezolana de Gerencia Vol: 14 num 48 (2009): 606–628, http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009.

registro de las incobrables. Deberá establecerse principios de separación de funciones entre quienes están encargados de realizar: aprobaciones de créditos, registros de ventas, registro de cuentas por cobrar, registro de cobranzas, y registro del ingreso a tesorería. De manera que, el personal encargado de los ingresos no interceda en la elaboración de registros auxiliares relacionados con las cuentas por cobro, manejo de las notas de crédito, aprobación de descuentos y devoluciones en ventas.

Con base a lo planteado podemos determinar que el control administrativo en el área de cobranzas se genera por medio de políticas y procedimientos los cuales son beneficiosos para la empresa porque se crean con el objetivo de regular el respectivo desenvolvimiento de las ventas, entonces podemos definir como políticas administrativas el realizar arquezos sorpresivos a la persona encargada de los documentos que avalan cuentas por cobrar, el correspondiente pre numerado de las facturas y entre otras políticas que garantizan el cumplimiento y apego a los lineamientos prescritos.

Con la aplicación de las NIIF, la totalidad o parcialidad de los valores por cobrar, pueden ser negociados en el mercado de valores; el factoraje sobre cuentas comerciales constituye un mecanismo opcional de financiamiento para las casas de comercio y las industrias, pues así permiten la reinversión de capitales y disminuyen los riesgos de no cobro; son los bancos más especializados en la legalización de los procesos de cobros. Cualquiera que sea la opción tomada, la depuración y saneamiento de las cuentas por cobrar de clientes, mejora los indicadores de liquidez y la capacidad de acelerar los flujos derivados de la actividad operativa del negocio.

Así como el control administrativo, el control contable también es de vital importancia dentro de la empresa, puesto que estos se crean con la finalidad de revisar las operaciones de ventas, como ejemplo de una política de control contable se puede determinar que para poder cancelar una venta se debe basar en la factura original y con la documentación respectiva, o que las cuentas canceladas como incobrables deben estar autorizadas por la administración; estos son simplemente ejemplos que existen de procedimientos contables que se deben llevar a cabo hoy en día en una organización. El establecimiento de procedimientos de control administrativo y contable que garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente. Al mismo tiempo, “éstos garantizan la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización como insumo para los usuarios internos y externos vinculados a la misma”⁶

Para que el control administrativo y contable sea eficaz, la organización deberá contar en primer lugar con un personal capacitado, apto para realizar la cobranza con eficiencia y calidad. “El puesto de cobrador es un puesto desacreditado, por considerarse de fracasados y por qué toda persona es honrada hasta que quiere serlo”⁷. Así mismo

⁶ Nilyana Fernández and Arianna Petit, “Procedimientos de control interno de las cuenta por cobrar a las empresas de construcción de la industria petrolera. Caso: Municipio Maracaibo,” Revista Electrónica de Gerencia Empresarial Vvol: 1 num 1 (2009): 1–14, <https://www.researchgate.net/publication/>.

⁷ Martiza Alomoto and Celia Vera, “Estudio y análisis de políticas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas en la empresa COMPUHELP S. A. como alternativa para el diseño de un Manual de Gestión Crediticia,” Tesis (Universidad de Guayaquil, 2015), <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/19779>.

deberá utilizar métodos de cobranza, estos pueden ser; cobranza directa, transferencias electrónicas, transferencias bancarias, entre otras. Sin dejar a un lado el control interno en este departamento, siendo necesario hacer rotación de cobradores y trabajar en base a políticas para garantizar igualdad en situaciones generales que se pueden suscitar.

La cobranza muchas veces suele ser conflictiva es por ello que se debe garantizar una mejor supervisión dentro de esa área, entonces es necesario determinar datos que faciliten el control, como por ejemplo: la antigüedad de los clientes, el reporte diario de cobranzas, entre otros datos relacionados, cabe recalcar que el control de las cuentas por cobrar es de vital importancia dentro de la organización, ya que gracias a ello se podrá concluir si existe una mejor disponibilidad de liquidez en la empresa dependiendo de la gestión de la misma.

El encargado del departamento de cobranzas debe revisar diariamente las facturas cobradas y compararlas con su registro en libros para determinar los valores pendientes, luego entregar su monto recaudado al área de tesorería; de similar manera se debe hacer un informe con las facturas no cobradas, el cual se enviará a contabilidad, para que sigan considerando los saldos pendientes de cobro a los clientes que no han cancelado o abonado. Cualquier cancelación de venta o descuento debe estar basada en la factura original como documento de soporte, las cuentas declaradas como incobrables deben ser autorizadas por la alta gerencia; además en la fase de declaración de incobrabilidad, se debe realizar los ajustes contables correspondientes.

El control y supervisión dentro del área de cobranzas para lograr ser efectiva debe utilizar instrumentos de información como: el historial de los clientes, la verificación de los datos que se le proporciona, así como la evaluación de los saldos en cuentas bancarias, el jefe del departamento de cobranzas al igual que el jefe de ventas y el de fianzas deben de tener conocimiento de los reportes que se realizan dentro del área, ya sea diario, semanal o mensual de acuerdo a las políticas que se establecen en la empresa, y de esta manera poder supervisar y monitorear las cuentas por cobrar.

Las políticas de cobro en una empresa que demuestre organización deben estar encaminadas a realizar la cobranza en la fecha apropiada y dentro de un programa establecido, no permitiendo que el cliente sobrepase los límites que se han fijado; todo ello con el tacto necesario para que el cliente se considere más unido a la empresa. Debemos considerar que es imposible pensar que pueda lograrse una absoluta perfección en el cobro en cuanto al pago total o parcial de las cantidades adeudadas en las fechas previstas de vencimiento sin dañar la buena voluntad de los clientes hacia la empresa⁸. Para Fernández y Petit⁹, los procedimientos de control administrativo que se deben llevar a cabo dentro del área de cobranza deberían ser los siguientes:

- Deben efectuarse revisiones sorpresivas a la persona que custodia la documentación de las cuentas por cobrar.
- El diseño de políticas de crédito debe tomar en consideración el establecimiento de

⁸ José López and Eduardo Álvarez, "Auditoría Administrativa: Departamento de Crédito y Cobranza," 2017, https://www.academia.edu/34707479/AUDITORIA_ADMINISTRATIVA_DEPARTAMENTO_DE_CREDITO_Y_COBRANZA.

⁹ Nilyana Fernández and Arianna Petit, "Procedimientos de control interno de las cuenta por cobrar..."

- ágiles sistemas de cobranza.
- Las políticas contables de valores exigibles deben contemplar las condiciones variantes del mercado.
- Las notas de crédito siempre deben estar autorizadas por un funcionario supervisor y responsable del ajuste.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.
- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.

Bajo observación permanente del archivo de cuentas por cobrar, deben mostrar los registros de seguimiento y control de clientes, esto permitirá identificarlos con plena facilidad, clasificarlos por antigüedad de deuda, de acuerdo a un procedimiento mecanizado para el efecto, para ello es necesario mantener una información clasificada por: solicitud de montos de crédito, veces del crédito aplicado, verificación de pagos por crédito, récord por cliente, recibos de cobranza, contratos y pagarés, extracto de valores exigibles en estado de situación financiera.

Inconsistencias de saldos en las cuentas por cobrar

La auditoría a las cuentas por cobrar está orientada a probar la razonabilidad de los saldos de estas cuentas, mediante una investigación integral¹⁰, para: reducir inconsistencias, malos registros, omisiones, errores intencionales, y disminuir los efectos negativos en la información financiera, siendo necesario una mayor formación y conocimiento de la normativa contable por parte del auditor, CINIIF 13 que comenta de programas de fidelización de clientes, NIIF 7 que nos orienta a la información a revelar en instrumentos financieros¹¹. El seguimiento de cuentas de clientes se distorsiona porque, se hace uso indebido de códigos asignados a clientes, se cancelan cuentas a clientes que no han realizado pagos, se realizan cancelaciones incompletas aun cuando ya han cancelado todo, se deja pendiente de gestión las rebajas aprobadas, se incorporan deudas por errores de reporte, se provisionan incorrectamente los valores incobrables. Mayor formación y conocimiento de la normativa contable por parte de los auditores internos contribuya a una mejor supervisión del proceso contable y, en consecuencia, a disminuir la presencia de deficiencias o errores en la información financiera¹².

Según Aguilar y Delgado¹³ la auditoría de cuentas por cobrar tiene por objetivos:

¹⁰ Maria Villardefrancos and Zoia Rivera, "La auditoria como proceso de control: concepto y tipología," *Ciencias de La Información* Vol: 37 num 2 (2006): 53–59, <http://www.redalyc.org/html/1814/181418190004/>.

¹¹ Pedro Escalante D., "Auditoría financiera: una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público" *Actualidad Contable Faces* num 28 (2014): 40–55, <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.05.002>.

¹² Ester Gras-Gil; Salvador Marín-Hernández and Domingo García-Pérez De Lema, "Auditoría Interna y deficiencias de la Información financiera en el Sector Bancario Español" *Revista de Contabilidad* Vol: 18 num 2 (2015): 174–81, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489114000302>.

¹³ Carmen Aguilar and María Delgado, "Examen especial al rubro cuentas por cobrar clientes ejercicio año 2010 de la Empresa Rutas Fronterizas Río Amazonas S. A. FRONTERAMAZ, del

- Comprobar si las cuentas por cobrar son reales y surgen por actividades de la empresa.
- Comprobar si los valores registrados han sido recuperados en forma efectiva.
- Comprobar si a estos valores se les ha considerado las devoluciones, descuentos o cualquier otro elemento que deba aplicarse.
- Comprobar si existen deudores incobrables.

Al momento de efectuar una auditoría en el área de cobranzas, primero se debe conocer el negocio, analizar el control interno de la empresa, revisar los procedimientos de contabilidad y los saldos de cartera.

Vera y Muñoz¹⁴ indican que se debe “verificar un adecuado desempeño del personal”, y responsable apego a las políticas y normativas internas establecidas. El auditor verificará que los registros contables en el área de cobranzas no contengan errores o fraudes que perjudiquen a la propia empresa o a terceros¹⁵, ya que de contenerlos produce decisiones equivocadas que afectan a la empresa¹⁶; por esto los directivos deben considerar la aplicación de un control interno anticipado a riesgos de fraude que puedan presentarse en esta área. Cabe señalar que el fraude radica en el ocultamiento dentro de una empresa o entidad de hechos falsos, o la afirmación de circunstancias que no ocurrieron.

Las cuentas por cobrar son altamente vulnerables a fraudes, las modalidades más comunes en que ocurre los fraudes en esta área son: i) la apropiación indebida de fondos, ii) cuentas por cobrar ficticias, iii) registro indebido de notas de créditos; esto es posible en organizaciones donde no existe una apropiada definición de roles y responsabilidades, pudiendo ser prevenida al segregar funciones en el manejo del efectivo y cheques proveniente de cobros de ventas a crédito, y registro a diario de las transacciones correspondientes¹⁷. Es importante recalcar, que no solo la adopción de normas y proceso contables es suficiente, sino el contar con profesionales comprometidos, con altos principios éticos que garanticen el cumplimiento de lo dispuesto¹⁸.

Los procedimientos tradicionales de auditoría a las cuentas por cobrar consideran la elaboración de circulares que se envían a los clientes pendientes de cobro, cuyo

Cantón Joya de Los Sachas Provincia de Orellana” (Universidad Nacional de Loja, 2013), <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/580>.

¹⁴ Carlota Vera and Janeth Muñoz, “Control Interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad de Comercial Rocio de la ciudad de Babahoyo en el año 2015” (Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES, 2016), <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5107>.

¹⁵ José Marques de Almeida, “Nuevas tendencias en la auditoría”, Revista de Contaduría y Administración Vol: 30 num 203 (2001): 37–44, <https://doi.org/10.4067/S0034-98872001001100017>.

¹⁶ Miguel Cano; Rene Castro and Rodrigo Estupiñan, “Manipulación Contable y Fraude Corporativo” accessed december 5, 2018, <http://interamerican-usa.com/articulos/Auditoria/Manip-Frad-cont.htm>.

¹⁷ Maire Malavé, “Análisis del control interno de las cuentas por cobrar llevados en la Unidad de Contabilidad de los organismos oficiales descentralizados de la Empresa Semda C. A. Período Mayo-Septiembre 2005” (Universidad de Oriente, 2006), http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1724/2/TESIS-657.72_M212_01.pdf.

¹⁸ Walter López and José Sánchez, “El Triángulo del fraude,” Forum Empresarial Vol: 17 num 1 (2012): 65–81, <https://doi.org/10.1038/416039a>.

propósito es conocer el grado de conformidad con los saldos mostrados por la contabilidad de la empresa. En análisis de López y Álvarez¹⁹ menciona que uno de los fundamentos del control interno dentro del departamento de cobranzas, es el de practicar arqueos, que permitan establecer la exactitud de las cifras de las cuentas pendientes de cada cliente; estos documentos relacionados con el seguimiento a la cobranza, deben ser: facturas, pagarés en cartera, notas de crédito a clientes, cheques protestadas de clientes, cheques sin fondos de clientes, documentos en poder del gestor judicial.

El enfoque de control y retroalimentación, debe institucionalizarse en la práctica diaria de los departamentos, puesto estos responden a la seguridad razonable de los informes, la materialidad de los hallazgos en el proceso de auditoría, responden a una presencia necesaria de auditores, esta labor puede adoptar varias justificaciones en el ejercicio, pero la más esperada es la de fortalecer la ética administrativa²⁰; para establecer la adecuación sustancial de la cantidad que aparece en el estado de situación financiera, el auditor debe asegurarse de que las cuentas a cobrar constituyen obligaciones de buena fe de empresas o individuos existentes, según sea el caso, en el recae la responsabilidad de alertar sobre debilidades, irregularidades e incertidumbres que atraviesa el negocio²¹. Esto se logra básicamente estableciendo una correspondencia con los deudores (confirmación de las cuentas). También la viabilidad de cobro y determinar el valor realizado de las cuentas a cobrar.

Se debe preparar una relación para todas las cuentas por cobrar, no incluidas en las hojas de trabajo anteriores. Además, deberá proveerse información para indicar la naturaleza de las cuentas por cobrar, tales como anticipos para gastos de viaje, anticipos al empleado. Al auditar esta área, se deberá hacer referencia al análisis de antigüedad de saldos de clientes, para poderse formar una opinión respecto a lo adecuado de la estimación para cuentas incobrables.

Realizar una minuciosa investigación del incidente, documentando apropiadamente todos los aspectos para llegar a una conclusión objetiva. Las expectativas sobre las consecuencias de cometer fraude deben ser claramente comunicadas a toda la organización. Si un empleado es sancionado puede ser de utilidad comunicar el hecho a todo el personal, cuidando resguardar el anonimato del involucrado, pero haciendo énfasis en el debido respeto y adherencia a las buenas prácticas, con el objetivo de mostrar que las políticas se deben respetar y cumplir²².

La contabilidad representa saldos basados en hechos pasados, sustentado en pruebas documentadas²³, que registran el seguimiento realizado a las deudas de los

¹⁹ José López and Eduardo Álvarez, "Auditoría Administrativa: Departamento de Crédito..."

²⁰ José A. Gonzalo-Angulo and Anne M. Garvey, "Audit research: some reflections" *Revista de Contabilidad* Vol: 21 num 2 (2018): 107–15, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489118300062>.

²¹ Paula Alexandra Heliodoro; Francisco Alegria Carreira and Manuel Mouta Lopes, "The change of auditor: The portuguese case" *Revista de Contabilidad* Vol: 19 num 2 (2016): 181–86, <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2015.05.001>.

²² Juan Fonseca, "La auditoría interna en la detección y prevención de fraudes" (XXX Conferencia Interamericana de Contabilidad, 2013), 1–26, <http://www.cpcecba.org.ar/media/img/paginas/LaAuditor%EDaInternaEnLaDetecci%F3nYPrevenci%F3nDeFraudes.pdf>.

²³ Edgardo Varela; Angel Venini and Juan Scarabino, "Normas de auditoría y control interno. Evolución en Argentina de la normativa dictada a través de diversos organismos de regulación y

clientes con la empresa, y sus respectivos pagos; una baja calidad en la gestión de cobranzas limita a la administración en la toma de decisiones, puesto que la rotación del dinero trasladado a la inversión operativa o capital de trabajo, fortalece otros indicadores como rotación de inventarios, rotación de ventas, rotación de cuentas por cobrar, y la razón corriente. Sin embargo, pueden presentarse errores contables por diversos motivos. Monascal y Contreras²⁴ indican que “la honradez del personal se encuentra fuera de toda duda, nunca se puede garantizar la ausencia de fallos humanos, ya sea por errores de interpretación, de comprensión y cansancio”, esto explica que los errores o fraudes comunes en el área de cobranzas, responden a políticas que el empleado no aplicó, notas de crédito que no elaboró cuando fueron necesarias, descuentos aplicados pero no autorizados, o descuentos autorizados pero no aplicados en las facturas, registro duplicado de deuda, como por ejemplo, factura emitida inicialmente con código de cliente al que no corresponde la venta, o facturas emitida inicialmente con código erróneo de mercadería, que el empleado se olvida anularla aun cuando se emitió una nueva factura.

Existen problemas básicos que se generan en el área de cobranzas; problemas provocados por empleados como una existencia de cuentas por cobrar irreales tenemos la sobrevaloración y la subvaloración de ingresos y gastos. La sobrevaloración es cuando disminuye los impuestos, para presentar un sistema financiero estratégico para negociar con nuevos inversionistas, por otro lado, la subvaloración ocurre cuando se crean facturas con valores alterados a nombre de clientes verdaderos o ficticios, la cual representa producto que no han salido de bodega como consecuencia de venta. Otro problema es dar demasiado crédito a los clientes hasta llegar un punto de dejar sin liquidez a la empresa, orillándola a aumentar las cuentas por pagar. Es necesario indagar el origen de esta situación que puede verse provocado por: baja moral, rotación de mandos medios y altos, poco seguimiento y control sobre las metas, crecimiento de los niveles de ventas desproporcionado²⁵.

Los ajustes de auditoría en el área de cobranzas nacen con la necesidad de cuadrar algún registro pendiente, además estos ajustes permiten presentar saldos razonables mediante la depuración oportuna y apropiada de todas las cuentas por cobrar que por diversas causas o motivos, no presentan valores que puedan ser comprobados y, por ende, no proporciona la verdadera situación financiera de la empresa, ya que al momento de realizarse la auditoría, el auditor emitirá que “las incorrecciones en los estados financieros pueden deberse a fraude o error”²⁶.

Los ajustes de auditoría se realizan con el objetivo de reducir la cantidad de transacciones erróneas, para García²⁷ “las cuentas por cobrar constituyen uno de los

supervisión estatal” Invenio num 16 (2013): 1–15, <https://www.redalyc.org/pdf/877/87731335008.pdf>.

²⁴ Fernando Monascal and Laura Contreras, “Propuesta de gestión de control interno. Caso: Gerencia de Auditoría ITALVIAJES, C. A.” (2010), <https://www.academia.edu/11618041/auditoria>.

²⁵ Maricela Ramírez and Johana Bohórquez, “Metodología y desarrollo de la auditoría forense en la detección del fraude contable en Colombia” Cuadernos de Administración Vol: 29 num 50 (2013): 177, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797008>.

²⁶ NIA 240, “Norma Internacional de Auditoría 240 Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de Estados Financieros con respecto al fraude (Nia-Es 240),” 2013, 1–39, http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA_240_p_def.pdf.

²⁷ Johanna García and Wilson Pesantez, “Gestión de las cuentas por cobrar en el sistema de riego Manuel de J. Calle en el período 2015” (Universidad Católica de Cuenca, 2016), <http://dspace.ucacue.edu.ec/handle/reducacue/7406>.

conceptos más importantes del activo circulante” en este caso emitir un ajuste por cualquier error en el área de cobranzas como puede ser el registro de alguna factura cobrada o no cobrada, este ajuste permite al encargado de esta área hacer una aclaración sobre el problema efectuado y a su vez podrá rectificar sus errores en los registros que luego se verán reflejados en los estados financieros al finalizar cada ejercicio fiscal. Los ajustes son necesarios en esta área porque sirven para estipular los efectos financieros de las transacciones implícitas (no generan documentos ni fuentes de evidencia) a los periodos correspondientes. Los asientos de ajustes constituyen la esencia de la contabilidad de base devengada. Devengar significa aumentar una cuenta por cobrar (activo) o una cuenta por pagar (pasivo), ambas cuentas crecen cada segundo, pero sin que nada cambie ni haya eventos que causen los cambios.

Los ajustes de auditoría son importantes porque permiten realizar las debidas correcciones que sean necesarias, sean estos ajustes contables o administrativos. La influencia de un auditor en revisiones aleatorias disminuye los eventos de fraude, se percibe mayor cuidado de los procedimientos y evita materialidad en los errores o fraudes²⁸. Estos ajustes se dan en las cuentas del balance al momento que han sido analizados los saldos más importantes para determinar la existencia de las cuentas por cobrar registradas en la confirmación de los saldos de los clientes, dado que, el auditor puede encontrar una sobre estimación por errores en la facturación a clientes, estas son sobre estimaciones tanto en las cuentas por cobrar como en ventas, la misma que requiere un ajuste.

Para evitar los posibles fraudes se debe aplicar procedimientos de auditoria que incluyan una confirmación de saldos periódicos de las cuentas por cobrar²⁹, que la empresa tenga políticas de cobro bien establecidas, que la parte administradora que otorgue los créditos a sus clientes sean estrictos y que verifique periódicamente si estas acciones se están ejecutando por parte del encargado del área de cobranzas acatando que siempre que se detecte alguna incidencia es recomendable hacer una revisión previo al problema o incumplimiento de alguna política establecida. Otra actividad realizada por los empleados es cuando cubren las cuentas por cobrar de un cliente con los pagos de otro cliente, por ende, la cuenta por cobrar del segundo cliente no se la registra hasta que el primer cliente realice el pago, así el empleado goza de manera temporal del pago no registrado que cancelo el cliente. Esta situación es considerada una malversación de activos realizada por los empleados, normalmente en cantidades pequeñas, a través de la falsificación de recibos³⁰. Así también, se considera un problema serio cuando el empleado no cuenta con los sustentos de la cobranza realizada, y no están registrados en el sistema de información, mientras que el cliente si posee los recibos de pago

Por lo anterior, el control y seguimiento a la gestión de cobranzas, es de vital apoyo a los resultados contables, el saldo de esta cuenta debe ser saneada permanentemente para disminuir las oportunidades ante un fraude; los valores del fraude pueden ser poco representativos o de elevada cuantía; sin embargo, el tamaño de la falta

²⁸ Itsaso Barrainkua and Marcela Espinosa-Pike, “The influence of auditors’ Professionalism on Ethical Judgement: Differences among Practitioners and Postgraduate Students” *Revista de Contabilidad* Vol: 21 num 2 (2018): 176–87, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489117300171>.

²⁹ Myrzabek K. Kalibayev, “Audit of accounts receivable as an essential element of Organization Management” *Actual Problems of Economics* Vol: 168 num 6 (2015): 370–79.

³⁰ José Mendoza, “Detencion del fraude en auditoria de Estados Fros” *Perspectivas* num 24 (2009): 227–42, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942160012>.

no lo exime del pecado. El auditor debe ser ante todo un investigador de la organización, en todos sus sentidos y en todos sus aspectos, en especial de su actividad económica³¹. En análisis realizado por Viloría³² en revisión empírica a los resultados de auditorías efectuadas en organizaciones privadas, se pudo visualizar que las debilidades más comunes del sistema de control interno son: falta de control al cumplimiento de manuales de trabajo, líneas de autoridad vulnerables, tareas no segregadas y que recaen en una sola persona, métodos de control de los activos de baja seguridad, la contabilidad no se integra a los procesos de control administrativos, solo tributarios. El proceso de auditoría verifica todo el ciclo de la venta a crédito, salidas autorizadas del inventario, y el registro de notas de crédito, en el caso de alguna inconformidad. En la cobranza se espera recaudar lo que revela la contabilidad como valores pendientes de clientes, ni más ni menos, por esto la cobranza es considerada de suma importancia para una planificación de inversiones corrientes y para el fondeo de operaciones.

Metodología

La evaluación de riesgos en auditoría, comprende la anticipación a eventos que pueden estar al margen de una política o procedimientos previamente aceptado por la administración, exigido por ente regulador, o por norma de actuación administrativa y contable; la auditoría que se planteó, responde a un seguimiento y evaluación de cuentas por cobrar, por pertenecer a cartera de alta rotación y con varios cambios en los procesos de administración; las empresas que se evalúan, comparten características de tamaño y de eventos administrativos por corregir; la evaluación del riesgo se hace considerando la probabilidad de los eventos y el impacto contable sobre los estados financieros; la evaluación del riesgo inherente amerita el conocimiento del riesgo de control y riesgo de detección, la primera dada por la frecuencia de los hallazgos y la otra por la coordinación e integralidad de los procesos de control interno.

En este proceso se encontró un grupo de cuentas por cobrar que superaban los seis (6) meses de atraso en la cobranza; en estas cuentas se pretende evaluar las razones por la cuales se ha generado incobrabilidad y diferencias, practicando procedimientos de auditoría en esta área. Revisando la gráfica, los meses de mayor riesgo han sido, marzo, abril, junio, julio, y diciembre, son meses donde se observan mayores diferencias entre la facturación y la recaudación; en la gráfica No.1, se confirman importantes diferencias que representan los valores por cobrar, esto no tendría mayor significancia, sino representasen valores facturados a finales del 2016 y otros en el periodo en examen, año 2017; además de significar valores que superan los 180 días de atraso, estos valores tuvieron que cancelarse en un período no mayor al tiempo de crédito normal promedio (30 a 45 días) para 30 empresas; sin embargo, en su análisis se evidencia la mezcla de eventos de fraude, descoordinación administrativa, faltas de seguimientos, y poca gestión de cobranzas, agrupados como fallas al control interno en el área de cobranzas.

³¹ Omar Montilla and Luis Herrera, "El deber ser de la Auditoría" Estudios Gerenciales num 22 (2006): 83–110, <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v22n98/v22n98a04.pdf>.

³² Norka Viloría, "Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización" Actualidad Contable Faces Vvol: 8 num 11 (2005): 87–92, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701111>.

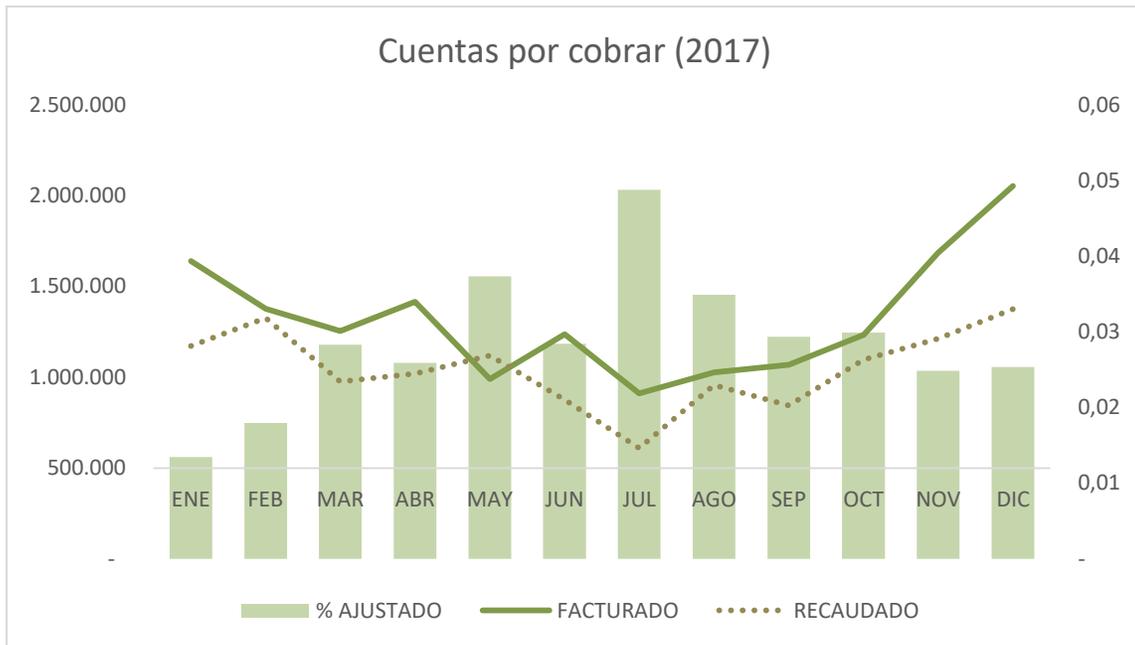


Gráfico 1

Fuente: registros de cobranzas 30 empresas auditadas

El análisis detallado de cada diferencia nos permite saber que riesgos son más latentes entre las facturas realizadas a crédito, las diferencias pudieran ser por el valor total de la factura, o por un valor parcial de la misma; el reconocimiento de estos eventos permite direccionarse a los documentos y a las personas que deberían conocer de estos eventos. La contabilidad es la responsable de sanear las cuentas, sin embargo, esto no exime de responsabilidad a quienes, sabiendo de la repercusión de omitir datos relevantes, u ocultar información que sirva para ajustar las cifras a tiempo, limitando las oportunidades de afectar los activos de la empresa.

Fueron consideradas treinta (30) empresas auditadas en el periodo 2017, cuyos capitales obligaban a la práctica de auditoria externa, según legislación ecuatoriana: 13 son consideradas pequeñas y 17 medianas; en ellas se consideró foco de análisis al riesgo de auditoria de las cuentas por cobrar a clientes, estas empresas responden a las actividades de comercio al detalle, importación y distribución de productos; ninguna es proveedor único en el mercado, los clientes pueden elegir entre otras empresas proveedoras. Se identificaron eventos de diferencias o inconsistencias de saldos; los hallazgos fueron clasificados por tipo de causas, se muestra la frecuencia de estos eventos, muchas causas responden a prácticas erróneas de registro, y otras responden a poco seguimiento del control interno. Los grupos de causas se clasificaron: E1) facturas sin anular; E2) devolución sin aplicar; E3) descuentos sin aplicar; E4) cobros no declarados; y E5) falta de gestión de cobro, considerados ahora eventos de riesgo, por sus efectos en la representación errónea de saldos en las cuentas por cobrar a clientes de las empresas.

Auditoría financiera en cuentas por cobrar: eventos que motivan la inconsistencia de saldos pág. 46

Tipo	Evento	Veces	%	Miles USD.	%
E1	FPA Factura por anular	104	3.89	187.4	83.96
E2	DNR Devolución registrar	sin 332	12.41	22.0	9.86
E3	DSR Descuento registrar	sin 1577	58.99	3.2	1.41
E4	RND Cobro no declarado	561	20.97	10.7	4.78
E5	AGS Falta gestión de cobro	99	3.74	210.6	0.00
		2673	100.00	223.2	100.00

Tabla 1
Eventos causas de ajustes por auditoría
Elaborado por los Autores

En el procedimiento de auditoría, luego de consultas de saldos con cliente, en Tabla 1, los hallazgos sobre cobros no declarados (*RND*), en las treinta (30) empresas, fueron de 561 veces, y representan un 20.97 % del total eventos; los de este tipo son de alto interés para la gerencia y para los auditores, pues significan una apropiación indebida de recursos por personal que realizaba la gestión de cobranzas; la prueba de estos hechos, corresponde a la confirmación de recibos de cobro emitidos, pre numerados y autorizados por la empresa, que se entregaron a los clientes, pero que no fueron declarados a la caja de recaudación de la empresa.

La debilidad en la administración y control de inventarios, influyó indirectamente en la administración de los cobros, puesto que se identificaron inconsistencias de saldos de cobranzas con saldos en la bodega, representados en sobrantes de mercadería, consecuencia de 332 devoluciones de productos por inconformidad de clientes, que no se registraron en la contabilidad (*DNR*); esto representa el 12.41 % de los eventos, provocando innecesariamente una representación de valores por cobrar, la falta de este registro por devolución en el sistema contable, se corrige emitiendo una nota de crédito; esto causaba sobrevaloración de valores por cobrar. Otra explicación a los sobrantes de bodega, corresponden a productos facturados y no entregados (*FPA*), son facturas con errores de digitación, anuladas de forma manual, sin anulación en el sistema informático; en el proceso de auditoría se encontraron (104) facturas sin ser anuladas en el sistema, y corresponde al 3.89 % de los eventos que mostraron este tipo de debilidad en el control interno del área de cobranzas. La poca gestión de cobranza (*AGC*) permite la presencia posterior de cuentas incobrables, este caso se evidenció (99) veces por la falta de presión administrativa ante el cliente para reducir incobrabilidad, esto representó el 3.74 % del total de eventos, atribuidos a debilidades de control interno, para el periodo 2017, representaron provisión de cuentas incobrables.

Estos eventos fueron analizados de forma separada, aplicando una verificación de saldos y recopilación de pruebas suficientes, como relevantes, las cuales justifican las razones de inconsistencias o diferencias entre los valores de sistemas versus valores reales, diferencias confirmadas luego del proceso de auditoría. Las debilidades de control interno presentadas, fueron 2.571 casos, en un estudio de treinta (30) empresas, en sus cuentas por cobrar clientes; en la Tabla 1, se indica las veces de aparición en cada uno de estos eventos, denominados también hallazgos de auditoría. Los descuentos aprobados sin aplicarse en el sistema de control, tienen una participación muy alta, de 58.99% que representan a 1.578 casos en el grupo de estudio, frente al total de casos encontrados en el sistema de control de cobranzas; este caso (*DSR*) representan valores que la contabilidad muestra como pendientes de cobro, aunque en realidad correspondían

a notas de crédito pendientes de ingresar al sistema de información, estos son descuentos otorgados al cliente, pero no regularizados a tiempo.

Los factores de riesgo seleccionados para el estudio, son los siguientes eventos: (*E1-FPA*) facturas pendientes de anular, (*E2-DNR*) devoluciones no registradas, (*E3-DSR*) descuentos sin registrarse, (*E4-RND*) recaudaciones de clientes no declaradas a tiempo a la contabilidad, (*E5-AGC*) atrasos en la gestión de recuperación de cartera. La matriz de riesgo evalúa los momentos de prevención de riesgo dentro de la evaluación de sistemas de control interno, la probabilidad de que un evento se muestre, versus el impacto que tendrá éste en su ajuste. Se analiza la matriz de riesgo eventos agrupados por separado, confrontando probabilidad de ocurrencia versus impacto de la ocurrencia; en Gráfico 2, se muestra matriz de riesgo *MR-1*, y en Gráfica 3, se muestra matriz de riesgo *MR-2*; los rangos de frecuencia muestran los promedios mensuales de ocurrencia del evento, y en el rango de impacto se muestra el valor anual de ajuste realizado por hallazgos de auditoría. Se agruparon los eventos *E2*, *E3*, y *E4* en *MR-1*, puesto que son eventos de mayor frecuencia en el año y de baja materialidad en su valor de ajuste; por otro lado, se agrupan *E1* y *E5* en *MR-2*, estos son eventos de menor frecuencia en el periodo, pero de mayor significativa en su valor material de ajuste. Para las matrices *MR-1* y *MR-2*, se presentan cuatro cuadrantes, combinaciones de frecuencia con impacto en los estados financieros.

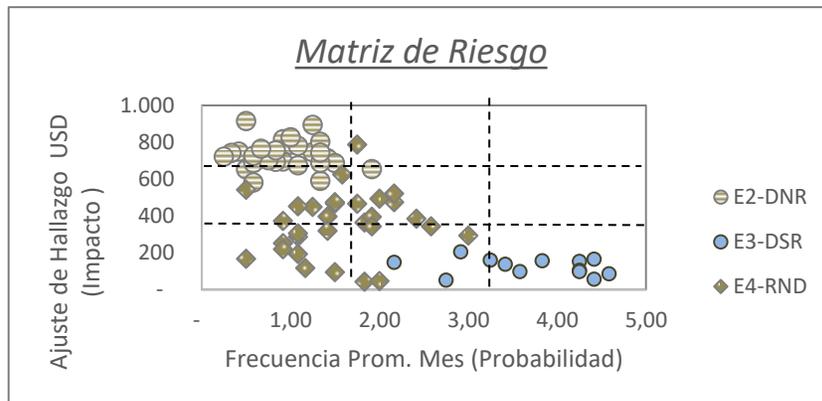


Gráfico 2
Matriz de riesgo en eventos de baja cuantía (MR-2)
Elaborado por los Autores

Los datos de treinta empresas auditadas muestran aglomeración (*clúster*) en ciertos cuadrantes, para *MR-1*, en el cuadrante de baja frecuencia y con ajustes de baja significancia, se aglomeran eventos *E4-RND*, en el cuadrante de baja frecuencia y con ajustes altos, se observan agrupados los eventos *E2-DNR*, y los eventos *E3-DSR* están agrupados en el cuadrante de alta frecuencia, con bajo nivel de ajuste. Para las mismas entidades auditadas, se realiza la *MR-2*, aquí se observa que la mayor aglomeración de los eventos *E1-FPA* y *E5-AGS* se encuentran en el cuadrante de baja frecuencia y ajuste financiero moderado, pocos de estos casos se encuentran incluidos en los otros cuadrantes, donde la frecuencia es mayor o su impacto de ajuste también se considere alto.

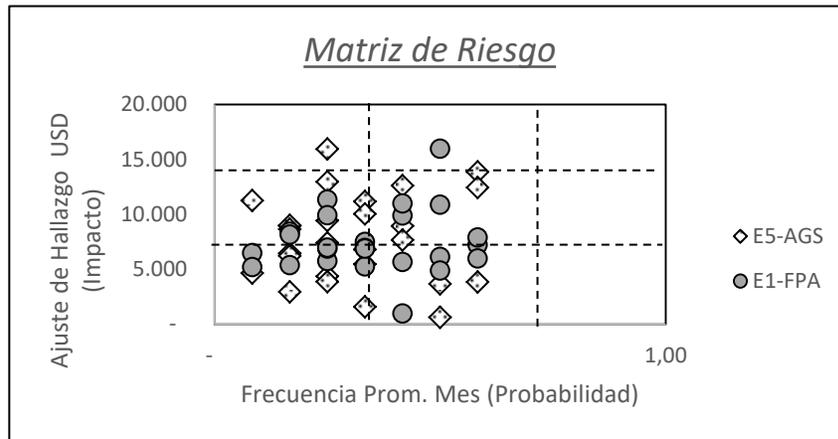


Gráfico 3
Matriz de riesgo en eventos de alta cuantía (MR-2)

Las dispersiones en *E5-AGS* y *E1-FPA*, muestran una similar posición de datos de estas dos variables en los cuadrantes, la similitud gráfica de los promedios de eventos, y sus montos ajustados por auditoría, se observa que son muchos los casos que muestran un riesgo bajo, y que son pocos los registros de ajuste con riesgo medio, o riesgo alto. La correlación entre estos eventos, indica que: $r_{E1;E5} = 0.2229$, y que la correlación entre valores ajustados es: $r_{E1;E5} = 0.1265$; este estadístico informa que existe una débil correspondencia entre estos dos eventos, y una baja correlación entre valores ajustados por los dos eventos.

	<i>FPA</i>	<i>DNR</i>	<i>DSR</i>	<i>RND</i>	<i>AGS</i>
<i>FPA</i>	1				
Sig.(bilateral)					
<i>DNR</i>	-0,15400288	1			
Sig.(bilateral)	(0.416)				
<i>DSR</i>	-0,16036869	0,14298857	1		
Sig.(bilateral)	(0.397)	(0.451)			
<i>RND</i>	-0,30777423	0,18005431	0,35177632	1	
Sig.(bilateral)	(0.98)	(0.341)	(0.57)		
<i>AGS</i>	0,22290481	-0,29695447	0,34137481	0,13569472	1
Sig.(bilateral)	(0.236)	(0.111)	(0.65)	(0.475)	

Tabla 2
Matriz de correlacionales

Fuente: (Correlación en SPSS para tabla 5 x30 empresas auditadas 2017)

La correlación presenta una baja correspondencia entre variables, se considera escasa, correlaciones de aspecto positivo son entre *AGS* y *FPA*; entre *AGS* y *RND*; entre (*DSR*, *RND*) y *DNR*, y relaciones inversas entre (*DNR*, *DSR*, *RND*) y *FPA*; entre *AGS* y (*DNR*, *DSR*); entre *RND* y *DSR*. Los niveles de significancia son superiores al 0.05, aceptan la hipótesis de que no existe dependencia entre los eventos. El coeficiente de determinación se aproxima a cero, más que a la unidad.

Auditoría financiera en cuentas por cobrar: eventos que motivan la inconsistencia de saldos pág. 49

Estadístico de Levene				
	df1	df2	Sig.	
DNR	,033	1	28	,858
DSR	3,574	1	28	,069
RND	,799	1	28	,379
FPA	1,917	1	28	,177
AGS	,001	1	28	,975

Tabla 3
Resumen prueba de homogeneidad de varianzas
Fuente: (ANOVA en SPSS para 30 empresas auditadas 2017)

Se planteó la hipótesis de que no existe uniformidad en las varianzas de medias en tabla de contingencia, además de la independencia de los eventos de ajuste de auditoría. En Tabla 3, el estadístico de Levene, para prueba de homogeneidad, se acepta la hipótesis de igualdad de varianzas, el nivel de significancia en cada variable es superior al valor referencia $\alpha = 0.05$ al 95% de confianza; los resultados de cada variable compuesta, con $gl=1$ entre grupos, y $gl=28$ intra grupos; los valores de significancia: $\alpha_{DNR} = 0.858$; $\alpha_{DSR} = 0.069$; $\alpha_{RND} = 0.379$; $\alpha_{FPA} = 0.177$; $\alpha_{AGS} = 0.975$, han superado el valor esperado, por lo tanto se acepta la hipótesis teórica. El análisis de varianza mostrado en Tabla 4, indican los valores F alcanzados, y los niveles de significancia, lo que permite concluir igualdad de medias en las variables *DNR*, *DSR*, *RND*, *AGS*, es decir que no existen diferencias significativas entre las varianzas de estas cuatro variables; pero en la variable *FPA* se muestra una alta independencia de resultado, con respecto al resto de variables, el bajo nivel de significancia en *F*, acepta altas diferencias de varianza con relación a las causas de ajuste de auditoría por las cuentas por cobrar clientes.

ANOVA					
		Gl	Media cuadrática	F	Sig.*
DNR	Entre grupos	1	4,672	,200	,658
	Dentro grupos	de 28	23,328		
DSR	Entre grupos	1	112,594	,569	,457
	Dentro grupos	de 28	197,950		
RND	Entre grupos	1	44,472	,878	,357
	Dentro grupos	de 28	50,637		
FPA	Entre grupos	1	98,471	50,135	,000
	Dentro de grupos	28	1,964		
AGS	Entre grupos	1	1,508	,354	,556
	Dentro de grupos	28	4,256		

Tabla 4
Análisis de varianzas en eventos de auditoría de cuentas por cobrar
Fuente: (ANOVA en SPSS para 30 empresas auditadas 2017)

Auditoría financiera en cuentas por cobrar: eventos que motivan la inconsistencia de saldos pág. 50

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	113,917 ^a	105	,260
Razón de verosimilitud	82,793	105	,946
Asociación lineal por lineal	,688	1	,407
N de casos válidos	30		

a. 128 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Tabla 5

Prueba Chi cuadrado para devolución sin registro y factura mal elaborada por anular

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	107,750 ^a	105	,407
Razón de verosimilitud	79,792	105	,968
Asociación lineal por lineal	2,557	1	,110
N de casos válidos	30		

a. 128 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Tabla 6

Prueba Chi cuadrado para Devolución sin registro y Falta de gestión de cobro

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	171,417 ^a	161	,272
Razón de verosimilitud	109,473	161	,999
Asociación lineal por lineal	,746	1	,388
N de casos válidos	30		

a. 192 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Tabla 7

Prueba Chi cuadrado para Descuento sin registrar y Factura mal elaborada por anular

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	166,167 ^a	161	,374
Razón de verosimilitud	100,927	161	1,000
Asociación lineal por lineal	3,380	1	,066
N de casos válidos	30		

a. 192 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Tabla 8

Prueba Chi cuadrado para Descuento sin registrar y Falta de gestión de cobro a clientes

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	106,458 ^a	105	,442
Razón de verosimilitud	84,519	105	,929
Asociación lineal por lineal	2,747	1	,097
N de casos válidos	30		

a. 128 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Tabla 9

Prueba Chi cuadrado para Cobranza no declarada y Factura mal elaborada por anular

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	103,500 ^a	105	,523
Razón de verosimilitud	84,291	105	,932
Asociación lineal por lineal	,534	1	,465
N de casos válidos	30		

a. 128 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Tabla 10

Prueba Chi cuadrado para Cobranza no declarada y Falta de gestión de cobro a cliente

Conclusiones

Del estudio aplicado se concluye que la orientación normativa para la contabilidad aporta de manera importante al control de las cuentas por cobrar, ya que proporciona nociones sobre las políticas de revelación y control, para la fiel presentación de información financiera desde área de cobranza.

Se determina para las treinta empresas auditadas, debilidad del control interno en sus cuentas por cobrar a clientes, 73.2 % de los eventos con riesgo bajo, y 26.7% con riesgo medio; la práctica de ajuste contable es por cinco causas relevantes: de ínfima cuantía son: i) devoluciones realizadas por clientes, no rebajadas de las cuentas por cobrar; ii) descuentos aprobados, no rebajados de los registros del cliente; iii) cobranzas realizadas a clientes, no reportadas a la empresa; las de mayor cuantía son: iv) facturas emitidas erróneamente, no anuladas en el sistema; v) facturas con más de 180 días de atraso en los cobros, posibles incobrables.

La planificación de auditoría financiera debe considerar para empresas con este tipo de actividad económica, para ajustes de menor cuantía en cuentas por cobrar, que los eventos tipo E4-RND, aparecerán de forma remota y con baja materialidad, eventos de tipo E2-DNR, aparecerán de forma remota con alta materialidad, eventos de tipo E3-DSR, aparecerán de forma muy frecuente con baja materialidad; para ajustes de mayor cuantía en cuentas por cobrar, que los eventos E1-FPA y E5-AGS aparecerán de forma remota aunque sus impactos en ajustes contables serán de materialidad baja y de materialidad media.

Los cinco eventos analizados son independientes entre ellos, la significancia alcanzada en correlación de Pearson es superiores al 0.05, no existe alta determinación para modelos lineales, el análisis de varianzas en variables compuestas, utilizando los promedios de eventos por empresa, indica que no existen diferencias significativas entre sus varianzas.

Las empresas de este tipo requieren auditorías permanentes en cuentas por cobrar, mejores prácticas y controles integrados en el seguimiento de las cobranzas, mejor valoración de cuentas, consideración de las facturas como instrumentos de negociación en el mercado spot, de tal manera que se agregue confiabilidad a la información, y permita tomar mejores decisiones de inversión financiera. Muestran debilidad en la gestión de cobros, pues poco se hace ante la antigüedad de los saldos pendientes de cobro, generando un incremento de clientes morosos, y recuperación lenta de estos valores. El área de cobranzas es una de las principales fuentes de entrada de efectivo, siendo altamente importante llevar un control de facturas a crédito, clasificación de cartera por rangos de vencimientos, gestiones oportunas para el cobro, y registro de anulaciones, que analice mejor lo recuperado; su importancia va desde los montos pequeños hasta los de mayor significancia; su función radica en la gestión de crédito y la cobranza eficaz, esto se verá reflejado en la oportuna recuperación de las cuentas por cobrar en el tiempo previsto.

Bibliografía

Aguilar, Carmen y Delgado, María. "Examen especial al rubro cuentas por cobrar clientes ejercicio año 2010 de la empresa rutas fronterizas Río Amazonas S. A. FRONTERAMAZ, del Cantón Joya de Los Sachas Provincia de Orellana". Universidad Nacional de Loja. 2013. <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/580>.

Aguirre, Ricardo y Armenta, Carlos. "La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México". El Buzón de Pacioli num 76 (2012): 1–17, https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexico.pdf.

Alomoto, Martiza y Vera, Celia. “Estudio y análisis de políticas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas en la empresa COMPUHELP S.A como alternativa para el diseño de un manual de gestión crediticia”. Tesis. Universidad de Guayaquil. 2015. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/19779>.

Barrainkua, Itsaso y Espinosa-Pike, Marcela. “The influence of auditors’ professionalism on ethical judgement: differences among practitioners and postgraduate students”. *Revista de Contabilidad* Vol: 21 num 2 (2018): 176–87, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489117300171>.

Cano, Miguel; Castro, Rene y Estupiñan, Rodrigo. “Manipulación contable y fraude corporativo”. accessed December num 5 (2018) <http://interamerican-usa.com/articulos/Auditoria/Manip-Frad-cont.htm>.

Escalante, D. y Pedro, P. “Auditoría Financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente para el contador público”. *Actualidad Contable Faces* Vol: 28 (2014): 40–55, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25731098004>

Fernández, Nilyana y Petit, Arianna. “Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar a las empresas de construcción de la industria petrolera. Caso: Municipio Maracibo”. *Revista Coeptum*, Vol: 1 num 1 (2009): 7-10, <http://reventcyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/coeptum/v1n1/art1.pdf>

Fonseca, Juan. “La auditoría interna en la detección y prevención de fraudes” (XXX Conferencia Interamericana De Contabilidad, 2013), 1–26, http://www.cpcecba.org.ar/media/img/paginas/La_Auditor%EDa_Interna_En_La_Detecci%F3n_Y_Preveni%F3n_De_Fraudes.pdf.

García, Johanna y Pesantez, Wilson. “Gestión de las cuentas por cobrar en el sistema de riego Manuel de J. Calle en el periodo 2015”. Universidad Católica de Cuenca. 2016. <http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7406/1/Tesis%20Presentacion.pdf>

Gonzalo-Angulo, José A. y Garvey, Anne M. “Audit Research: Some Reflections” *Revista de Contabilidad* 21, no. 2 (2018): 107–15, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489118300062>.

Gras-Gil, Ester; Marín-Hernández, Salvador y García-Pérez De Lema, Domingo. “Auditoría interna y deficiencias de la información financiera en el sector bancario Español”. *Revista de Contabilidad* Vol: 18 num 2 (2015): 174–81, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489114000302>.

Heliodoro, Paula Alexandra; Alegria Carreira, Francisco y Mouta Lopes, Manuel. “The change of auditor: The portuguese case”. *Revista de Contabilidad* Vol: 19 num 2 (2016): 181–86, <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2015.05.001>.

Kalibayev, Myrzabek K. “Audit of accounts receivable as an essential element of organization management”. *Actual Problems of Economics* Vol: 168 num 6 (2015): 373–74. http://irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&image_file_name=PDF/ape_2015_6_45.pdf

Llaguno Musons, José Ignacio. “Gestión del riesgo operativo en las entidades de crédito: un camino sin retorno”. Cuadernos de Gestión, Vol: 5 núm 1 (2005): 53-77; <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274320899003.pdf>

López, Walter y José Sánchez. “El triángulo del fraude”. Forum Empresarial Vol: 17 num 1 (2012): 65–81, <https://www.redalyc.org/html/631/63124039003/>.

Malavé, Maire. “Análisis del control interno de las cuentas por cobrar llevados en la unidad de contabilidad de los organismos oficiales descentralizados de la empresa Semda C. A. Período Mayo-Septiembre 2005”. Universidad de Oriente. 2006. http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1724/2/TESIS-657.72_M212_01.pdf.

Marques de Almeida, José. “Nuevas tendencias en la auditoría”. Revista de Contaduría y Administración Vol: 30 num 203 (2001): 37–44, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39520304>

Mejía Quijano, Rubí Consuelo. “Autoevaluación del sistema de control interno”. Revista AD-minister, núm 6 (2005): 82-95; <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322327245005.pdf>

Mendoza Crespo, José Antonio. “Detección del fraude en una auditoría de estados financieros”. Revistas Perspectivas, num 24 (2009): 227-242; <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942160012.pdf>

Mendoza, José. “Detección del fraude en auditoría de estados financieros”. Perspectivas, num 24 (2009): 227–42, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942160012>.

Monascal, Fernando y Contreras, Laura. “Propuesta de gestión de control interno. Caso: gerencia de auditoría ITALVIAJES, C. A.”. (2010), <https://www.academia.edu/11618041/auditoria>

Montilla, Omar y Herrera, Luis. “El deber ser de la auditoría”. Estudios Gerenciales num 22 (2006): 83–110, <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v22n98/v22n98a04.pdf>

Morón Vásquez, Adreana Josefina; Reyes Matheus, Marioly Margarita y Urbina Chirinos, Ángel Antonio. “Gestión de riesgos en la empresa R. C. Agelvis, C. A.”. Revista Multiciencias, Vol: 15 num 4 (2015): 417-427; <https://www.redalyc.org/pdf/904/90448465008.pdf>

Navas, Marbelis. “Análisis Financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente”. Revista Venezolana de Gerencia Vol: 14 num 48 (2009): 606–28, http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009.

NIA 240. “Norma Internacional De Auditoría 240 Responsabilidades del auditor en la auditoría de estados financieros con respecto al fraude (Nia-Es 240).” 2013 1–39, <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA 240 p def.pdf>.

Obispo Chumpitaz, Daniel y Gonzales Rentería, Yuri. “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013”. In Crescendo Institucional Vol: 6 num 1 (2015): 64–73, <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5127579.pdf>.

Palma, Katherin; Torres, Jesssica y Armijos, Mónica. “Auditoría de la cuenta por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la empresa Industrias Goyas S. A”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. 2015. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/853>.

Ramírez, Maricela y Bohórquez, Johana. “Metodología y desarrollo de la auditoría forense en la detección del fraude contable en Colombia”. Cuadernos de Administración Vol: 29 num 50 (2013): 177, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797008>.

Vera, Carlota y Muñoz, Janeth. “Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad de comercial Rocío de la ciudad de Babahoyo en el año 2015”. Uniandes (2016), <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5107>.

Villar de Francos, María y Rivera, Zoila. “La auditoría como proceso de control: concepto y tipología”. Ciencias de La Información Vol: 37 num 2 (2006): 53–59, <http://www.redalyc.org/html/1814/181418190004/>.

Varela, Edgardo; Venini, Angel y Scarabino, Juan. “Normas de auditoría y control interno. evolución en argentina de la normativa dictada a través de diversos organismos de regulación y supervisión estatal,” Revista Invenio num 16 (2013): 1–15, <https://www.redalyc.org/pdf/877/87731335008.pdf>.

Viloria, Norka. “Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización,” Actualidad Contable Faces Vol: 8 num 11 (2005): 87–92, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701111>.

CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.