UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON ÉNFASIS
EN AUDITORIA FORENSE

Creación del Departamento de Cobros en la Agencia Panamá Pacífico.

Autor:

Dayra González Márquez

8-364-345

Profesora Asesora:

Doctora Serafina Martínez

Trabajo presentado para optar por el
Grado de Magíster en Contabilidad

Panamá, 30 de julio de 2026

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto, realizado como requisito para optar por la Maestría en Auditoría Forense, en primer lugar, a Dios, por concederme salud, sabiduría y humildad para continuar aprendiendo, así como la fortaleza necesaria para alcanzar mis metas profesionales y personales.

A mi familia, quienes representan mi mayor inspiración y el pilar fundamental de mi vida, especialmente a mis hijos y esposo, por su apoyo incondicional. por acompañarme en cada etapa de este proceso.

Asimismo, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, han contribuido a mi desarrollo profesional mediante sus orientaciones, conocimientos y valiosos aportes.

Este trabajo es reflejo del esfuerzo, la constancia y la dedicación invertidos en mi formación académica, así como del compromiso permanente de superación y crecimiento tanto en el ámbito profesional como personal.

Dayra González Márquez

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por bendecir mi vida con salud, sabiduría y fortaleza, permitiéndome mantener la motivación, la disciplina y la perseverancia necesarias para alcanzar nuevas metas académicas y profesionales.

Expreso mi sincero agradecimiento a los especialistas y profesionales que, con sus orientaciones y aportes, brindaron valiosos lineamientos que contribuyeron al desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

Agradezco a cada uno de los docentes que formaron parte de mi proceso de formación académica durante el desarrollo de la maestría, quienes con su experiencia, conocimientos y compromiso con la educación contribuyeron significativamente a mi crecimiento profesional.

De manera especial, extiendo mi reconocimiento y gratitud a la Doctora Serafina Martínez, por su orientación, dedicación, tiempo y valiosos conocimientos brindados durante la elaboración de esta investigación, requisito para optar por el título de Maestría en Auditoría Forense.

Finalmente, agradezco a mis compañeros de estudio, especialmente a Marlena y José quienes, a través del intercambio de experiencias, conocimientos y perspectivas desde sus

distintas áreas profesionales, aportaron significativamente a mi crecimiento personal y profesional, enriqueciendo así mi proceso de aprendizaje.

RESUMEN

El desarrollo tecnológico y el crecimiento de las actividades económicas han incrementado la complejidad de los procesos administrativos y financieros dentro de las instituciones, lo que hace preciso fortalecer los mecanismos de control y supervisión para garantizar una adecuada gestión de los recursos. En este contexto, la implementación de herramientas y enfoques especializados, como los controles con perspectiva forense, permite mejorar la transparencia, detectar posibles irregularidades y prevenir posibles riesgos asociados a la gestión financiera.

En muchas organizaciones, la administración y recuperación de las cuentas por cobrar representa un aspecto clave para la sostenibilidad financiera. No obstante, la ausencia de estructuras organizativas especializadas, procedimientos estandarizados y controles adecuados puede generar debilidades en la gestión, lo que incrementa el riesgo de errores, inconsistencias o posibles anomalías en el manejo de la información financiera.

Por tal razón, el presente trabajo tiene como propósito analizar la gestión actual de las cuentas por cobrar en la Agencia Panamá Pacífico, con la finalidad de identificar debilidades en los procesos administrativos y de control. A partir de dicho análisis, se plantea como propuesta la creación de un Departamento de Cuentas por Cobrar orientada a fortalecer los mecanismos de supervisión, mejorar la eficiencia en la recuperación de los ingresos y contribuir al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la institución.

Asimismo, esta investigación busca aportar herramientas y lineamientos que permitan optimizar la gestión de las cuentas por cobrar, promoviendo prácticas administrativas más eficientes y alineadas con los principios de control, prevención y detección de posibles irregularidades financieras, en beneficio de la gestión institucional.

Palabras clave: auditoría forense, controles internos, cuentas por cobrar, gestión financiera, transparencia institucional.

SUMMARY

Technological development and the growth of economic activities have increased the complexity of administrative and financial processes within institutions, making it necessary to strengthen control and supervision mechanisms to ensure proper resource management. In this context, the implementation of specialized tools and approaches, such as forensic-oriented controls, enhances transparency, enables the detection of potential irregularities, and helps prevent risks associated with financial management.

In many organizations, the administration and collection of accounts receivable represent a key aspect of financial sustainability. However, the absence of specialized organizational structures, standardized procedures, and adequate controls can create weaknesses in management, increasing the risk of errors, inconsistencies, or potential anomalies in the handling of financial information.

For this reason, the purpose of this study is to analyze the current management of accounts receivable at the Panama Pacifico Agency, in order to identify weaknesses in administrative and control processes. Based on this analysis, the study proposes the creation of an Accounts Receivable Unit with a forensic control approach, aimed at strengthening supervision mechanisms, improving efficiency in revenue collection, and contributing to enhanced transparency and accountability within the institution.

Likewise, this research seeks to provide tools and guidelines to optimize accounts receivable management, promoting more efficient administrative practices aligned with the

principles of control, prevention, and detection of potential financial irregularities, for the benefit of institutional management.

Keywords: forensic auditing, internal controls, accounts receivable, financial management, institutional transparency.

INTRODUCCION

La presente investigación tiene como propósito analizar la gestión de las cuentas por cobrar en la Agencia Panamá Pacífico, con el fin de identificar debilidades en los procesos administrativos, de control y seguimiento de las obligaciones financieras generadas por las empresas que operan dentro de esta zona económica especial. A partir de este análisis, se busca proponer alternativas que permitan fortalecer los mecanismos de control y mejorar la eficiencia en la recuperación de los ingresos institucionales.

De acuerdo con los principios de la gestión financiera y el control interno, las cuentas por cobrar representan los derechos que posee una institución para recibir pagos por servicios prestados, arrendamientos, anualidades u otras obligaciones económicas adquiridas por terceros. La adecuada administración de estas cuentas resulta fundamental para garantizar la estabilidad financiera, la transparencia en el manejo de los recursos y la sostenibilidad de las operaciones institucionales.

En muchas organizaciones, la gestión de las cuentas por cobrar enfrenta desafíos asociados a la falta de procedimientos estandarizados, debilidades en los controles internos y limitaciones en los procesos de seguimiento y recuperación de los pagos pendientes. Estas situaciones pueden generar atrasos en la recaudación, inconsistencias en la información financiera y riesgos que afectan la eficiencia administrativa.

La presente investigación plantea la creación de Departamento de Cobros en la Agencia Panamá Pacífico, como una propuesta orientada a fortalecer la supervisión, el control y la trazabilidad de las operaciones relacionadas con la gestión de cobros. El enfoque forense permite incorporar mecanismos de prevención, detección y análisis de posibles irregularidades, contribuyendo a mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y la correcta administración de los recursos financieros.

El presente estudio está estructurado en cinco capítulos. El capítulo I aborda los aspectos generales de la investigación, incluyendo el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos y la delimitación del estudio. El capítulo II presenta el marco teórico, en el cual se desarrollan los fundamentos conceptuales relacionados con la auditoría forense, el control interno y la gestión de cuentas por cobrar. El capítulo III describe el marco metodológico, donde se detallan el tipo de investigación, las variables de estudio, la población y muestra, así como los instrumentos utilizados para la recolección de la información.

Por su parte, el capítulo IV expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación. Finalmente, el capítulo V presenta la propuesta para la creación de un Departamento de Cobros , así como las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, junto con la bibliografía consultada.

Con esta investigación se busca aportar una propuesta que contribuya al fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros de la Agencia Panamá Pacífico, promoviendo prácticas de control más eficientes, transparentes y alineadas con los principios de la auditoría forense y la gestión responsable de los recursos institucionales.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ..... **I**

RESUMEN ..... **IV**

SUMMARY ..... **VI**

INTRODUCCION ..... **VIII**

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACION **1**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **1**
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN: **2**
1.3.1 OBJETIVO GENERAL **2**
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS **2**
1.3 DELIMITACION DEL ESTUDIO **3**
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA **4**
1.5 LIMITACIONES **4**

CAPITULO II MARCO TEORICO **6**

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION **6**
INTERNACIONALES 6
NACIONALES 8
3. MARCO TEORICO **11**
4. DEFINICION DE TERMINOS **15**
5. MARCO LEGAL **16**

CAPITULO III MARCO METODOLOGICO **19**

3. 1 METODOLOGÍA Y TIPO DE INVESTIGACIÓN **19**
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA **21**

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS **22**

4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS **22**

CAPITULO V PROPUESTA **33**

5.1 PRESENTACIÓN DE PROPUESTA **33**
5.2 PROPUESTA **35**
CONCLUSIONES **38**
RECOMENDACIONES **40**
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **42**
ANEXOS **43**

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Agencia Panamá Pacífico administra una de las zonas económicas especiales más relevantes de la República de Panamá, albergando más de 410 empresas nacionales e internacionales que generan obligaciones económicas derivadas de anualidades, arrendamientos y servicios.

No obstante, pese a la magnitud operativa y financiera, la entidad no cuenta con una unidad formal de cobros encargada de la gestión integral de las cuentas por cobrar. Esta ausencia organizacional provoca que las funciones de cobranza se ejecuten de manera dispersa, sin procedimientos estandarizados, sin adecuada segregación de funciones y sin el soporte de herramientas tecnológicas especializadas.

Desde la perspectiva de control interno y auditoría forense, esta situación incrementa significativamente el riesgo de errores materiales, omisiones y posibles actos fraudulentos. La concentración de funciones, la inexistencia de análisis de antigüedad de saldos y la falta de monitoreo continuo generan un entorno vulnerable a la manipulación de información financiera.

En consecuencia, la ausencia de un modelo estructurado de gestión de cobros con enfoque forense representa una amenaza directa a la transparencia, la rendición de cuentas y la

sostenibilidad financiera institucional. Por ello, se plantea la siguiente interrogante de investigación.

1.2 ¿De qué forma un modelo de auditoría forense, enfocado en las cuentas por cobrar, puede fortalecer la transparencia y reducir el riesgo de fraude en el Departamento de Cuentas por Cobrar de Agencias Panamá Pacífico?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

A continuación, se formula el objetivo general y los objetivos específicos de esta investigación:

1.3.1 Objetivo General

Diseñar la estructura y funcionamiento de un Departamento de Cobros, incorporando controles forenses, para fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar y prevenir el fraude en la Agencia Panamá Pacífico.

1.3.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar las debilidades estructurales, operativas y de control existentes en la gestión actual de cuentas por cobrar de la Agencia Panamá Pacífico.

Definir la estructura organizacional del Departamento de Cobros, incluyendo funciones, responsabilidades y segregación de funciones bajo criterios de control interno y auditoría forense.

Diseñar procedimientos de cobranza y seguimiento de cartera que incorporen controles forenses preventivos y detectivos.

Proponer herramientas tecnológicas y reportes forenses para el monitoreo continuo de las cuentas por cobrar

1.3 DELIMITACION DEL ESTUDIO

La presente investigación se delimita institucional, temática, temporal y metodológicamente, su alcance y garantizar la viabilidad del estudio.

Desde el punto de vista institucional, el estudio se circunscribe exclusivamente a la Agencia Panamá Pacífico (APP), enfocándose en los procesos relacionados con la gestión de las cuentas por cobrar derivadas de anualidades, arrendamientos y servicios de mantenimiento prestados a las empresas usuarias de la zona económica especial.

En cuanto a la delimitación temática, la investigación se centra en el crear un Departamento de Cobros con enfoque en auditoría forense, abordando aspectos de control interno, segregación de funciones, procedimientos de cobros, monitoreo de cartera y uso de herramientas tecnológicas. No se incluyen análisis de otras áreas financieras como presupuestos, tesorería o contabilidad general, salvo cuando estas estén relacionadas directamente con el ciclo de cuentas por cobrar.

La delimitación temporal comprende el período en el cual se recolecta la información y se desarrolla el diagnóstico institucional, considerando la situación actual de la Agencia al momento de la investigación, sin realizar proyecciones financieras a largo plazo ni evaluaciones históricas extensas.

Finalmente, desde la delimitación metodológica, el estudio adopta un enfoque no experimental, transeccional y descriptivo basado en observación, análisis de documentos y

revisión de procesos, sin manipulación de variables ni implementación práctica del modelo propuesto.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La creación de un Departamento de Cobros con enfoque en controles forenses constituye una intervención estratégica orientada a robustecer el control interno, prevenir el fraude y mejorar la eficiencia en la recuperación de los ingresos públicos. Este proyecto no se limita simplemente a un diseño teórico de controles, sino que propone una solución concreta que permitirá la gestión de las cuentas por cobrar.

Desde el punto de vista financiero, un departamento de cobros bien estructurado contribuirá a mejorar el flujo de efectivo, reducir la morosidad y optimizar la toma de decisiones basada en información confiable y oportuna. Desde el enfoque forense, permitirá establecer mecanismos preventivos, defectivos y correctivos que faciliten la identificación temprana de irregularidades y patrones anómalos en la cartera.

Por otra parte, la propuesta fortalece la transparencia y la rendición de cuentas, aspectos fundamentales en la administración pública, al reducir la discrecionalidad operativa y delimitar claramente las responsabilidades del personal involucrado en el ciclo de cuentas por cobrar.

1.5 LIMITACIONES

Durante el desarrollo de la investigación nos encontramos con ciertas limitaciones que podrían incidir en el alcance de los resultados, sin que estas anulen el rigor metodológico ni las conclusiones.

Una de las principales limitaciones fue el acceso restringido a información requerida específicamente a los estados de cuenta, contratos y expedientes de clientes historial de cuentas por cobrar, limitando la posibilidad de realizar pruebas forenses aplicadas sobre datos reales.

Por otra parte, la falta de una infraestructura tecnológica de vanguardia en materia de cuentas por cobrar en la Agencia dificulta la obtención de reportes históricos, facturas, recibos, comprobantes de depósito, análisis de antigüedad de saldos y patrones de comportamiento de pago, impulsa a basar parte del diagnóstico en información cualitativa y documental.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

INTERNACIONALES

De la Torre (2018) y Gottschalk (2018), señalan que los casos de fraude han hecho que las empresas de carácter públicas y las privadas se enfrenten a problemas con los controles implementados en los procedimientos administrativos; en ausencia de controles sólidos, es más sencillo que partes externas o funcionarios de la entidad realicen actividades corruptas. Con el fin de prevenir y detectar casos de fraude y corrupción que han minado la confianza en la gestión de diversas instituciones, la auditoría forense ha sido incorporada por diversos organismos de control en países de América del Sur como una herramienta que permite detectar actividades fraudulentas y salvaguardar los recursos públicos durante las auditorías de los ejercicios fiscales.

Un correcto Diseño de Gestión Forense para el Control y Prevención de Fraudes en las sobre todo en un área tan vulnerable como es el caso de las cuentas por Cuentas por Cobrar se convierte en un proceso crucial dentro de una entidad que tiene como objetivo la prevención de delitos económicos, malversación y uso de los activos propiedad de una entidad.

Quezada (2022), la gestión de las cuentas por cobrar tiene un impacto en la liquidez de la empresa. Está claro que estos factores son causados por la falta de colaboración, comunicación y gestión de cobranza, así como, por el hecho de que no existen políticas establecidas cuando el negocio comienza por primera vez. Además, las ventas aumentan las cuentas por cobrar, es

cierto, pero la implementación inadecuada de los procedimientos de cobro tiene un impacto directo en la liquidez.

El problema de fondo es que no existen políticas claras ni procedimientos claros para minimizar el riesgo de fraude en las cuentas por cobrar.

Por otra parte, según Cárdenas et al. (2021), la exigencia de examinar críticamente el fraude en las organizaciones da origen al campo de la auditoría forense. Cuando un proceso es vital, también debe realizarse un examen exhaustivo de los elementos que lo componen.

La ausencia de protocolos para gestionar las cuentas por cobrar y de un marco técnico que oriente la gestión de cobros en especial los servicios recurrentes como anualidades, arrendamientos y mantenimiento de áreas comunes representa una debilidad crítica en materia de control interno. Esta limitante no solo entorpece la recuperación oportuna de ingresos, sino que también aumenta la posibilidad de incurrir en errores omisiones, y prácticas irregulares o fraudulentas.

El proceso de gestión de cobros y facturación, es manejado por una sola persona, lo que incrementa el riesgo de que esta tenga acceso a al ciclo completo de las cuentas por cobrar aunada a esta situación, no existe una supervisión adecuada que permita prevenir o detectar errores o irregularidades de manera oportuna.

Moreno y Dueñas (2022) en su investigación titulada “La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en las empresas de Pasco”, evaluó como la gestión de cuentas por cobrar ha influenciado en la liquidez de las empresas que se dedican al comercio. Para ello utilizó un estudio relacional en una muestra de 98 colaboradores que trabajan en empresas. Se concluyó que optimizar sus procesos de cobranza, tener una base de datos de clientes y establecer procesos de conformidad de créditos claros y concisos dentro de la administración de

las cuentas por cobrar incide directamente en la liquidez de la organización. Su aporte con la presente investigación es teórico porque enseña como son los procesos de cobranzas, que tipos de cobranza utilizar; además será parte de la discusión por diagnosticar los niveles de liquidez de la organización.

Un adecuado control interno, puede prevenir de manera oportuna las incorreciones en las cuentas contables de la empresa.

Roxana (2017) concluyó lo siguiente:

En los últimos años, la globalización de los mercados, principalmente los avances tecnológicos, han provocados que ciertas actividades como fraudes contables y financieros proliferen rápidamente entre las instituciones privada y pública, con ello, se dio el resurgimiento de la necesidad de realizar auditoría con énfasis en la detención de fraudes. (p. 3)

NACIONALES

Por otra parte, De León Castillo, S. (2023). En su artículo Control Estrategias y Políticas Para Disminuir Los Riesgos en Las Cuentas Por cobrar expresa lo siguiente:

Las constantes preocupaciones por las falencias en los procesos, fraudes o malos entendidos, el conformismo de ciertos directivos y empleados en obtener solamente lo suficiente para pagar sus facturas; no preocupándoles la dirección empresarial ni el futuro de la empresa; y si le agregamos las incidencias o fallas propia por falta de control interno en la empresa, entonces la probabilidad de que se incurra en pérdida patrimonial será cada vez más acertada, se analiza el proceso de gestión del área de Créditos y Cobranzas llevado a cabo, ya que en una empresa es una pieza clave dentro de una organización y que para lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que administra es necesario contar con un eficiente sistema de Control Interno. Las empresas generan cuentas por cobrar cuando realizan ventas o prestación

de servicios a crédito y por otros conceptos distintos del giro de la empresa. Los ingresos que perciben las empresas por ventas o prestación de servicios, los obtienen a través de diferentes formas de pago, éstas pueden ser de contado, crédito o garantizadas con documentos

Es necesario señalar que, a pesar de su importancia estructural en la economía nacional, la Agencia presenta debilidades significativas en la gestión interna de sus procesos económicos, especialmente en lo relativo a la administración de sus cuentas por cobrar.

Sin embargo, debido a su inmediata disponibilidad de este rubro, es susceptible a posibles errores o fraudes por parte del personal la administración que son los que tienen acceso de primera mano a manipular la cartera y la cobranza, ya sea por parte de una persona o en complicidad con otras.

La ausencia de un software de cuentas por cobrar que permita llevar un control detallado, actualizado y dinámico de sus cuentas por cobrar. No se cuenta con una base de datos sólida, ni con un sistema informático capaz de generar reportes financieros fundamentales como análisis de antigüedad de saldos, historiales de pago o perfiles de riesgo crediticio de las empresas usuarias de la zona especial Panamá Pacifico. Esta situación limita de manera considerable la capacidad de la Agencia para ejecutar procesos de toma de decisiones basados en datos, anticipar problemas de morosidad o identificar patrones anómalos que podrían advertir sobre conductas fraudulentas.

La falta de un control robusto y la debilidad en la infraestructura digital representan una amenaza para la sostenibilidad financiera de la APP. En el contexto actual, donde la transparencia en el uso de los recursos estatales es una exigencia creciente por parte de la ciudadanía y los organismos de fiscalización, estas falencias constituyen un riesgo reputacional significativo.

Estas circunstancias justifican la necesidad de desarrollar una propuesta que permita estructurar formalmente un departamento de cobros dentro de la Agencia, estableciendo no solo procesos regulados y un marco normativo claro, sino también herramientas tecnológicas especializadas y sistemas de control forense. Mediante la implementación de un modelo moderno de gestión de cuentas por cobrar, alineado con las mejores prácticas de gobernanza y transparencia financiera, será posible mitigar los riesgos actuales y fortalecer la capacidad institucional de la Agencia.

3. MARCO TEORICO

La gestión financiera constituye un conjunto de procesos orientados a la planificación, organización, dirección y control de los recursos económicos de una entidad, con el propósito de garantizar su sostenibilidad y eficiencia operativa. En el ámbito institucional, esta gestión adquiere especial relevancia debido a la necesidad de asegurar el uso adecuado de los fondos, la transparencia en las operaciones y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Una adecuada gestión financiera implica no solo el registro contable de las operaciones, sino también la implementación de mecanismos de control que permitan monitorear el flujo de ingresos y egresos, evaluar riesgos y tomar decisiones informadas. En este contexto, las cuentas por cobrar representan un componente crítico del activo circulante, cuya administración incide directamente en la liquidez y estabilidad financiera de la organización.

Cuentas por cobrar: concepto e importancia

Las cuentas por cobrar se definen como los derechos exigibles que posee una entidad como resultado de la prestación de servicios, venta de bienes u otras operaciones que generan obligaciones de pago por parte de terceros. Estas cuentas constituyen una fuente importante de ingresos futuros, por lo que su adecuada gestión resulta esencial para garantizar la continuidad operativa.

Control interno y su relación con las cuentas por cobrar

El control interno es un sistema integrado de políticas, procedimientos y actividades diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos

institucionales, particularmente en lo relacionado con la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de normativas.

En la gestión de cuentas por cobrar, el control interno juega un papel fundamental al establecer mecanismos que previenen errores, detectan irregularidades y aseguran la integridad de la información. Entre los principales controles se incluyen la segregación de funciones, la conciliación periódica de saldos, la autorización de créditos, y la supervisión de los procesos de facturación y cobranza. La ausencia o debilidad de estos controles puede facilitar la ocurrencia de fraudes, registros indebidos o manipulaciones de la información financiera, afectando la transparencia y credibilidad de la institución.

Auditoría forense y su aplicación en la gestión financiera

La auditoría forense es una disciplina especializada que combina conocimientos contables, financieros, legales y de investigación, con el objetivo de detectar, analizar y documentar irregularidades o fraudes financieros que puedan ser utilizados como evidencia en procesos legales.

La auditoría forense permite identificar patrones inusuales, inconsistencias en registros contables, operaciones ficticias o desviaciones en los procesos de cobranza. Asimismo, facilita la reconstrucción de hechos financieros y la determinación de responsabilidades en caso de irregularidades. El enfoque forense no solo se limita a la detección, sino que también incorpora elementos preventivos mediante el diseño de controles más robustos que reduzcan la probabilidad de ocurrencia de fraudes.

Controles con enfoque forense

Los controles con enfoque forense son mecanismos diseñados para prevenir, detectar y responder a posibles irregularidades financieras mediante la incorporación de técnicas analíticas, monitoreo continuo y evaluación de riesgos. A diferencia de los controles tradicionales, estos se caracterizan por su orientación proactiva y su capacidad para identificar señales de alerta (red flags), tales como transacciones inusuales, cambios frecuentes en los registros, falta de documentación de respaldo o desviaciones significativas en los saldos.

Estructura organizativa y especialización funcional

La creación de unidades especializadas dentro de las organizaciones responde a la necesidad de mejorar la eficiencia y el control en áreas críticas. En el caso de las cuentas por cobrar, una unidad especializada permite centralizar funciones, estandarizar procesos y asignar responsabilidades claras en la gestión de cobros.

Una estructura organizativa adecuada facilita la implementación de controles internos y forenses, promueve la rendición de cuentas y mejora la coordinación entre las áreas involucradas, tales como contabilidad, tesorería y auditoría.

Además, la especialización del personal contribuye a una gestión más técnica y profesional, reduciendo la probabilidad de errores y fortaleciendo la capacidad institucional para enfrentar riesgos financieros.

Transparencia y rendición de cuentas

La transparencia y la rendición de cuentas son principios fundamentales en la gestión institucional, especialmente en entidades que administran recursos públicos o de interés colectivo. Estos principios implican la obligación de informar de manera clara, oportuna y veraz sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos.

La implementación de controles efectivos en la gestión de cuentas por cobrar contribuye directamente a fortalecer la transparencia, al garantizar la confiabilidad de la información financiera y reducir la posibilidad de irregularidades.

Asimismo, la rendición de cuentas se ve favorecida cuando existen registros claros, procesos documentados y mecanismos de supervisión que permiten evaluar la gestión y determinar responsabilidades en caso de desviaciones.

Relación entre control forense y eficiencia institucional

El enfoque forense en los controles no solo tiene un impacto en la detección de irregularidades, sino también en la mejora de la eficiencia institucional. Al reducir riesgos, optimizar procesos y garantizar la integridad de la información, se fortalece la toma de decisiones y se incrementa la confianza en la gestión administrativa.

En este sentido, la integración de controles forenses en la gestión de cuentas por cobrar representa una estrategia clave para mejorar la recuperación de ingresos, minimizar pérdidas y consolidar una cultura organizacional basada en la ética, el control y la transparencia

4. DEFINICION DE TERMINOS

Auditoría Forense: Disciplina especializada que aplica técnicas contables, financieras y legales para prevenir, detectar e investigar fraudes.

Cuentas por Cobrar: Derechos financieros que posee una entidad como resultado de la prestación de servicios o ventas a crédito.

Control Interno: Conjunto de políticas y procedimientos diseñados para proteger los activos, garantizar la confiabilidad de la información y cumplir con la normativa.

Departamento de Cobros: Unidad organizacional responsable de administrar, monitorear y recuperar las cuentas por cobrar.

Fraude: Acto intencional destinado a obtener un beneficio indebido mediante engaño o manipulación de información.

Segregación de Funciones: Principio de control interno que consiste en dividir responsabilidades clave para reducir riesgos de error o fraude.

5. MARCO LEGAL

El presente estudio, orientado a la creación de un Departamento de Cuentas por Cobrar con enfoque en controles forenses en la Agencia Panamá Pacífico, se fundamenta en un conjunto de disposiciones legales y normativas que regulan la administración de los recursos públicos, el control interno, la transparencia y la gestión financiera en la República de Panamá.

En primer lugar, la Constitución Política de la República de Panamá establece los principios rectores de la administración pública, destacando la legalidad, eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos del Estado. Asimismo, reconoce la función fiscalizadora como un elemento esencial para garantizar la correcta administración de los fondos públicos (Asamblea Nacional de Panamá, 2004

En este contexto, la Ley No. 32 de 8 de noviembre de 1984, Orgánica de la Contraloría General de la República, establece la responsabilidad de esta entidad en la fiscalización, regulación y control de los actos de manejo de fondos y bienes públicos. Esta normativa dispone la necesidad de implementar sistemas de control interno que permitan verificar la veracidad de la información financiera y prevenir irregularidades (Contraloría General de la República, 1984).

De manera complementaria, las Normas de Control Interno para el Sector Público Panameño, emitidas por la Contraloría General de la República, proporcionan lineamientos técnicos para el diseño y evaluación de los sistemas de control interno. Estas normas incluyen componentes fundamentales como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las

actividades de control y la supervisión, los cuales resultan esenciales para una adecuada gestión de las cuentas por cobrar (Contraloría General de la República, 2013).

En relación con la entidad objeto de estudio, la Ley No. 41 de 20 de julio de 2004, que crea el Área Económica Especial Panamá Pacífico, establece el marco jurídico que regula su organización, funcionamiento y competencias. Esta ley faculta a la Agencia Panamá Pacífico para administrar y gestionar los ingresos derivados de sus operaciones, lo que implica la necesidad de implementar mecanismos eficientes para la recuperación de las cuentas por cobrar (Asamblea Nacional de Panamá, 2004).

Por otra parte, el Código Fiscal de la República de Panamá regula las disposiciones relacionadas con la recaudación, administración y control de los ingresos del Estado, estableciendo la obligación de llevar registros contables adecuados y mantener documentación de respaldo que sustente las operaciones financieras (Ministerio de Economía y Finanzas, 2005).

En el ámbito contable, las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) constituyen referentes fundamentales para el reconocimiento, medición y presentación de las cuentas por cobrar. Estas normas promueven la transparencia y confiabilidad de la información financiera, fortaleciendo la toma de decisiones y el control institucional (International Accounting Standards Board [IASB], 2021; International Public Sector Accounting Standards Board [IPSASB], 2022).

Asimismo, la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la obligación de las instituciones de garantizar el acceso a la

información y promover la rendición de cuentas, reforzando la necesidad de contar con sistemas confiables de control financiero (Asamblea Nacional de Panamá, 2002).

En materia de prevención y detección de irregularidades, aunque la auditoría forense no se encuentra regulada de manera específica en una normativa única, su aplicación se sustenta en el marco general de control y fiscalización vigente, así como en estándares internacionales que promueven la implementación de mecanismos de prevención del fraude y fortalecimiento del control interno (International Federation of Accountants) (IFAC), 2020.

En conjunto, este marco legal evidencia la existencia de una base normativa sólida que exige a las instituciones implementar sistemas eficientes de control y gestión financiera. En este sentido, la propuesta de creación de una Unidad de Cuentas por Cobrar con enfoque en controles forenses se encuentra alineada con las disposiciones legales vigentes, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la eficiencia administrativa y la rendición de cuentas en la Agencia Panamá Pacífico.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3. 1 METODOLOGÍA Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación constituye una fase fundamental dentro del desarrollo del estudio, ya que establece el conjunto de procedimientos, métodos y técnicas que permiten analizar la problemática planteada y alcanzar los objetivos propuestos. A través de esta etapa se define el enfoque metodológico que orienta la investigación y facilita la obtención de información relevante para sustentar la propuesta de mejora organizacional.

En esta sección se describe el diseño metodológico aplicado al estudio orientado a la creación de un Departamento de Cuentas por Cobrar en la Agencia Panamá Pacífico, con el propósito de fortalecer la gestión de recuperación de cartera mejorar los controles administrativos y optimizar los procesos de seguimiento a las obligaciones financieras de los clientes.

El diseño de la investigación es no experimental, debido a que se analizan situaciones existentes dentro de la gestión administrativa de la agencia sin manipular las variables de estudio. En este sentido, se observarán y evaluarán los procedimientos actuales relacionados con la administración de las cuentas por cobrar, identificando debilidades en los mecanismos de control, seguimiento y recuperación de las obligaciones pendientes. Este enfoque permite examinar el comportamiento real de los procesos administrativos y financieros para posteriormente proponer estrategias de mejora que contribuyan a fortalecer la eficiencia en la gestión de cobros.

El tipo de estudio corresponde a una investigación descriptiva transversal, ya que busca caracterizar y analizar la situación actual del manejo de las cuentas por cobrar dentro de la institución, identificando los factores que influyen en la acumulación de saldos pendientes, los niveles de morosidad y las limitaciones existentes en la gestión de cobro. A partir de la recolección y análisis de información se pretende describir las condiciones administrativas y operativas que justifican la necesidad de establecer un departamento especializado que centralice las funciones de control, seguimiento y recuperación de cartera.

De tal manera, la investigación permitirá evaluar la importancia de implementar procedimientos estructurados de gestión de cobros, tales como controles administrativos, políticas de crédito, mecanismos de seguimiento a clientes morosos y estrategias de recuperación de cartera. La creación de un Departamento de Cuentas por Cobrar permitirá fortalecer la disciplina financiera de los usuarios, mejorar la trazabilidad de las obligaciones pendientes y garantizar una gestión más eficiente de los ingresos institucionales.

En este sentido, la propuesta busca establecer una estructura organizacional que integre procesos de control, monitoreo permanente y gestión activa de cobros, mediante la implementación de herramientas administrativas que permitan reducir los niveles de morosidad, mejorar la recuperación de ingresos y garantizar una adecuada administración de las cuentas por cobrar dentro de la Agencia Panamá Pacífico.

Enfoque de la investigación

El enfoque es descriptivo, orientado a caracterizar los procesos administrativos y financieros.

3.2 **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población está conformada por funcionarios administrativos y financieros de la Agencia Panamá Pacífico vinculados al proceso de cuentas por cobrar.

La muestra se seleccionó de manera no probabilística por conveniencia, considerando personal de áreas como contabilidad, facturación, cobros y auditoría.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los datos utilizados para el desarrollo de esta investigación fueron recabados, revisados y analizados con el propósito de comprender la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar en la Agencia Panamá Pacífico, así como la necesidad de establecer una unidad especializada que fortalezca los procesos de cobro y los mecanismos de control interno. Para ello, fue necesario realizar un proceso de separación, clasificación, filtrado y depuración de la información, con la finalidad de examinar de manera objetiva los registros administrativos y financieros relacionados con las obligaciones pendientes de pago por parte de los usuarios de la agencia.

Una vez recopilada y organizada la información, esta fue sistematizada y representada mediante cuadros y gráficos estadísticos, lo que permitió visualizar el comportamiento de la cartera por cobrar, los niveles de morosidad, la frecuencia de incumplimientos y las debilidades existentes en los procesos de seguimiento y control. A partir de estos resultados se procedió al análisis e interpretación de la información, con el fin de identificar patrones administrativos, posibles riesgos operativos y la necesidad de implementar controles más rigurosos dentro de la gestión de cobros.

Para la recolección de información se utilizaron diversas técnicas, entre ellas entrevistas dirigidas a funcionarios relacionados con los procesos administrativos y financieros de la agencia, aplicadas mediante herramientas digitales como Google Forms, lo que permitió recopilar de manera sistemática las opiniones, percepciones y experiencias relativas con la

gestión de las cuentas por cobrar. Por lo tanto, se realizó un análisis de la información recopilada con el objetivo de evaluar los procedimientos actuales de facturación, seguimiento y recuperación de cartera.

El análisis de la información permitió identificar debilidades en los procesos de control y gestión de cobros, lo que sustenta la propuesta de creación de una Unidad de Cobros dentro de la agencia, orientada a fortalecer la administración de las cuentas por cobrar mediante la implementación de controles administrativos y herramientas de auditoría con enfoque forense. Esta unidad tendrá como finalidad establecer mecanismos de monitoreo, trazabilidad y verificación de las operaciones relacionadas con la facturación y recuperación de ingresos, contribuyendo a mejorar la transparencia, prevenir irregularidades y optimizar la eficiencia en la gestión financiera de la institución.

Población y Muestra

Población:

La población objeto de estudio estuvo conformada por 3 colaboradores del área de contabilidad que participan en los procesos administrativos y financieros relacionados a la gestión de cuentas por cobrar en las agencias ubicadas en Panamá Pacífico. Debido a que la población es reducida, se trabajará con el 100% de la población 3 colaboradores, por lo que la muestra coincide con la población total.

4.2 Instrumentos de Investigación

Para la recolección de datos se utilizará como técnica principal un cuestionario estructurado, diseñada para medir:

Nivel de conocimiento sobre gestión de cobros

Aplicación de controles internos

Procedimientos actuales de recuperación de cartera

Identificación de riesgos asociados (incluyendo posibles debilidades con implicaciones forenses)

Características del instrumento:

Cuestionario:

Compuesta por 20 preguntas cerradas y semiabiertas, aplicada a los colaboradores

Será implementada mediante herramientas Google Forms.

Materiales y ambiente:

Los participantes podrán responder la encuesta a través de dispositivos electrónicos como:

Smartphone

Tableta

Computadora

Tiempo de aplicación:

Aproximadamente 30 a 45 minutos, ajustado al contexto laboral.

Validez y confiabilidad:

El instrumento será respondido en función del conocimiento y experiencia real de cada colaborador, buscando coherencia con las prácticas operativas actuales.

Se recomienda validación previa mediante juicio de expertos (opcional si deseas robustecer el enfoque académico).

Objetivo del instrumento:

Recabar información que permita determinar el grado de eficiencia, control y conocimiento en la gestión de cobros, así como sustentar la necesidad de implementar una Unidad de Cobros formalizada.

Procedimiento

Los métodos aplicados en la investigación serán:

Observación:

Evaluación directa de los procesos actuales de gestión de cobros.

Descripción:

Caracterización de las prácticas existentes, identificando debilidades estructurales.

Análisis de resultados:

Interpretación de los datos obtenidos mediante la encuesta para determinar brechas en control interno y gestión de cartera.

Procesamiento de los Datos

Los datos recolectados serán procesados de la siguiente manera:

Presentación de los datos:

Gráficas porcentuales

Análisis de los datos:

Se aplicará análisis descriptivo y transversal

Evaluar relaciones entre variables (conocimiento, control, eficiencia)

Identificar factores críticos en la gestión de cobros

Determinar riesgos operativos y posibles indicios de debilidades de control interno

Con base en los resultados obtenidos, se propondrá la creación de una Unidad de Cobros en las agencias de Panamá Pacífico, orientada a:

Fortalecer el control interno

Optimizar la recuperación de cuentas por cobrar

Reducir riesgos financieros

Incorporar mecanismos de seguimiento y trazabilidad (clave en auditoría forense)

Figura No.1



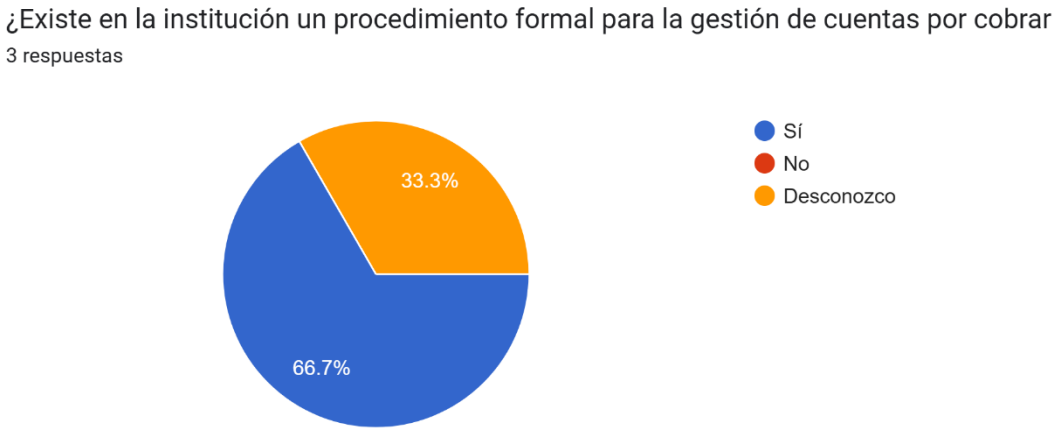
Esta figura muestra el área o departamento de los 3 colaboradores del área de contabilidad.

Figura No.2



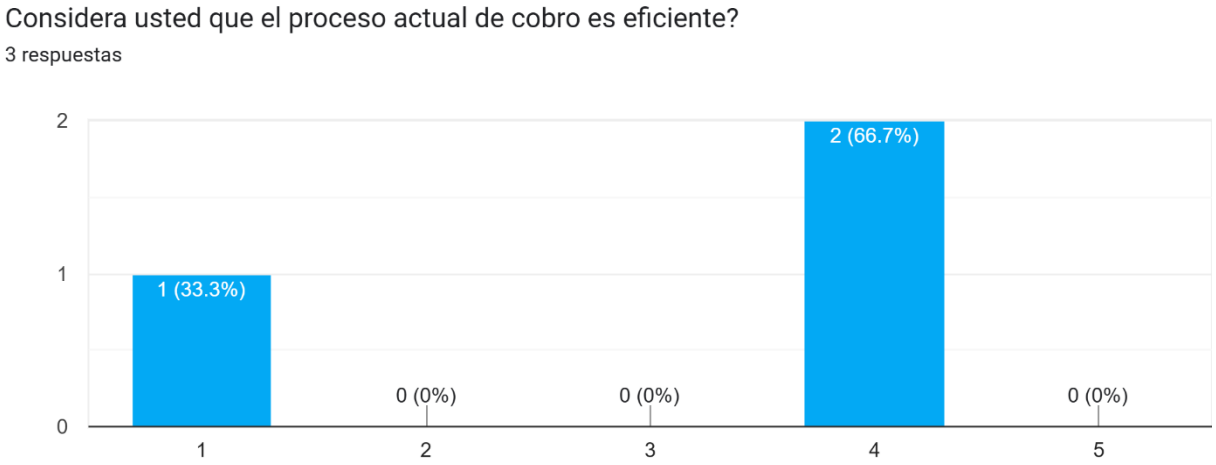
Esta figura muestra los años de experiencia dentro de la institución.

Figura No.3



Esta figura muestra que el 33% desconoce si existe un procedimiento para la gestión de cuentas por cobrar en la institución y el 66.7% manifiesta que si existe.

Figura No.4



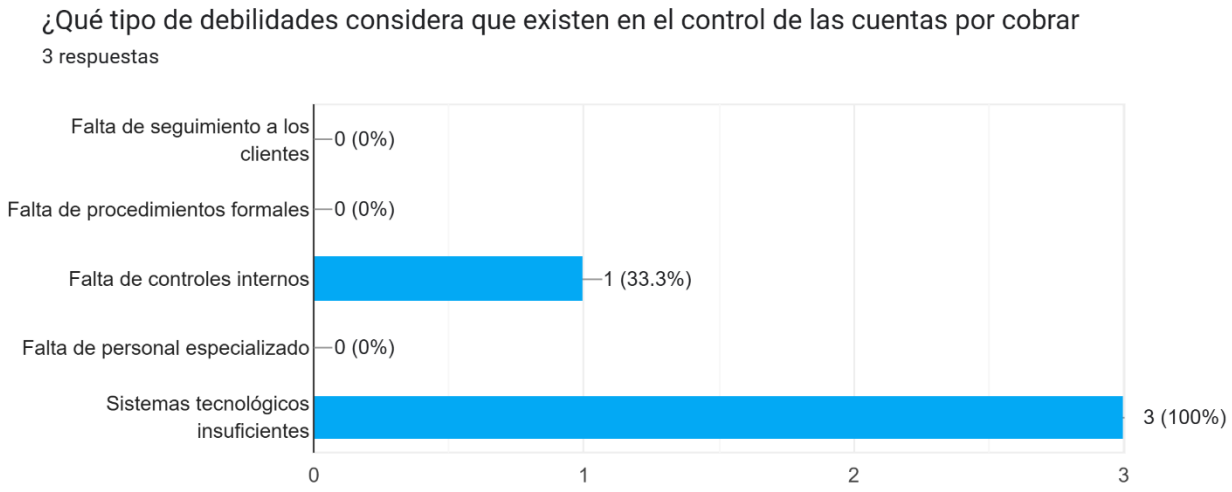
La grafica muestra que el 66.7% de los que realizaron el cuestionario, considera que el proceso de cobros es eficiente, mientras que el 33.3% describe que no es eficiente

Figura No.5



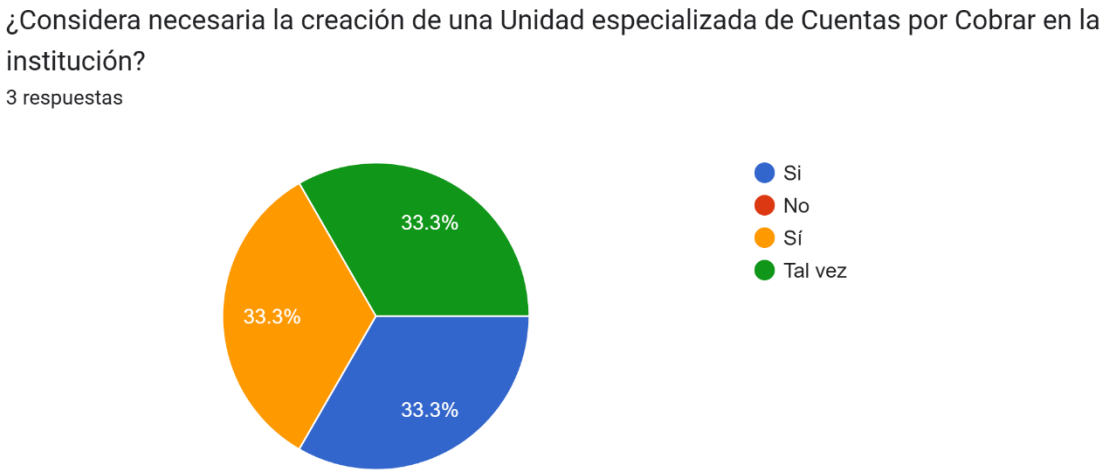
La figura muestra la respuesta de los 3 colaboradores que realizaron el cuestionario referente al seguimiento a las cuentas por cobrar.

Figura No.6



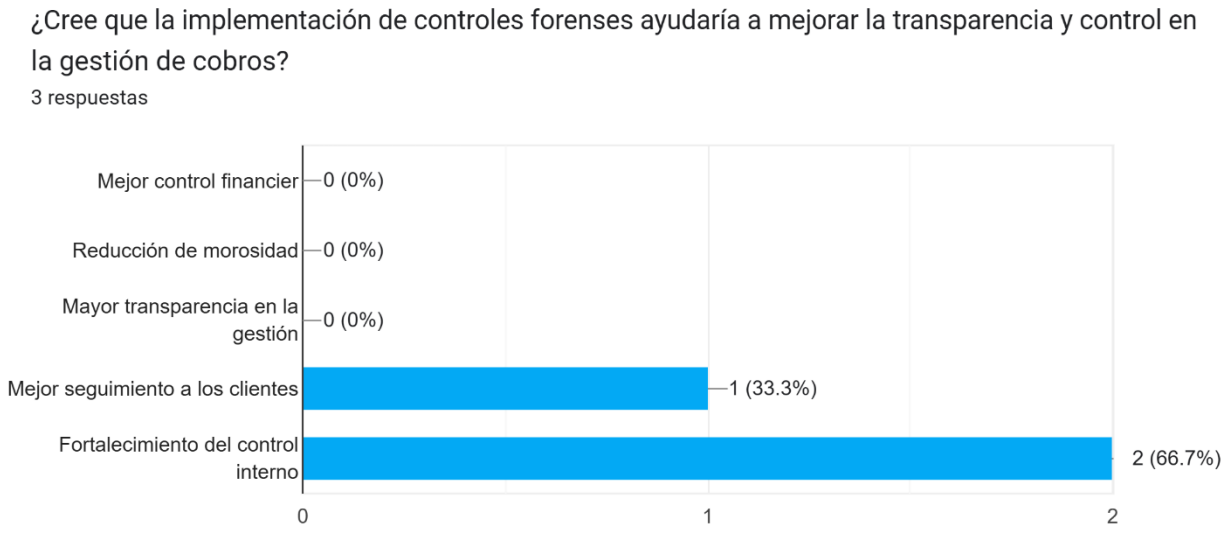
Esta figura muestra que el 33.3% equivalente a un colaborador considera que existe falta de controles internos en materia de cuentas por cobrar y el 100% equivalente a los 3 colaboradores indicaron que la falta de sistemas tecnológicos.

Figura No.7



Esta figura muestra las respuestas de los 3 colaboradores respecto a la creación de una unidad de cuentas por cobrar con enfoques forense.

Figura No.8



Esta figura muestra la opinión de 3 colaboradores con respecto a la implementación de controles forenses como apoyo para mejorar la transparencia y control de la gestión de las cuentas por cobrar en la agencia.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 PRESENTACIÓN DE PROPUESTA

Este capítulo responde al tercer objetivo específico planteado en el capítulo I de la investigación, el cual establece lo siguiente:

Presentar una propuesta para la creación de un Departamento de Cobros en la Agencia Panamá Pacífico.

La propuesta está dirigida a las autoridades administrativas y financieras responsables de la gestión institucional de la agencia, tomando como base el análisis de los resultados obtenidos en el desarrollo de esta investigación. Asimismo, se fundamenta en los elementos conceptuales desarrollados en el marco referencial, los cuales abordan la importancia de los controles internos, la gestión eficiente de las cuentas por cobrar y la aplicación de herramientas de auditoría con enfoque forense para prevenir irregularidades y fortalecer la transparencia financiera.

En el caso de la Agencia Panamá Pacífico, la gestión de las cuentas por cobrar involucra el manejo de obligaciones financieras derivadas de las actividades económicas que se desarrollan dentro de esta zona especial, donde operan numerosas empresas nacionales e internacionales que generan compromisos de pago relacionados con anualidades, arrendamientos y servicios administrativos.

No obstante, a partir del análisis realizado durante el desarrollo de esta investigación, se han identificado debilidades en los procesos de seguimiento, control y recuperación de cartera, lo que puede propiciar retrasos en los pagos, falta de trazabilidad en la gestión de cobros y limitaciones en la aplicación de medidas efectivas para la recuperación de los ingresos pendientes.

Ante esta situación, se evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos administrativos mediante la creación de un Departamento de Cobros especializada, cuya función principal sea centralizar y coordinar las actividades relacionadas con el monitoreo, control y recuperación de las cuentas por cobrar.

La implementación de esta unidad permitirá incorporar controles administrativos y procedimientos de verificación con enfoque forense, orientados a mejorar la trazabilidad de las operaciones financieras, detectar oportunamente inconsistencias en los registros, prevenir posibles irregularidades y garantizar una gestión más eficiente y transparente de los recursos institucionales.

De esta manera, la propuesta busca establecer una estructura organizativa que integre gestión de cobros, monitoreo permanente de la cartera, análisis de riesgos y controles forenses, permitiendo optimizar los procesos financieros y asegurar una administración más eficiente y transparente de las cuentas por cobrar de la institución.

5.2 PROPUESTA

Creación de un Departamento de Cobros en la Agencia Panamá Pacífico

A partir del análisis realizado en la presente investigación, se evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de administración, seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar dentro de la Agencia Panamá Pacífico. En este contexto, se propone la creación de un Departamento de Cobros especializado, orientada a optimizar la gestión de la cartera pendiente mediante la implementación de procedimientos estructurados, controles administrativos y herramientas de verificación con enfoque forense.

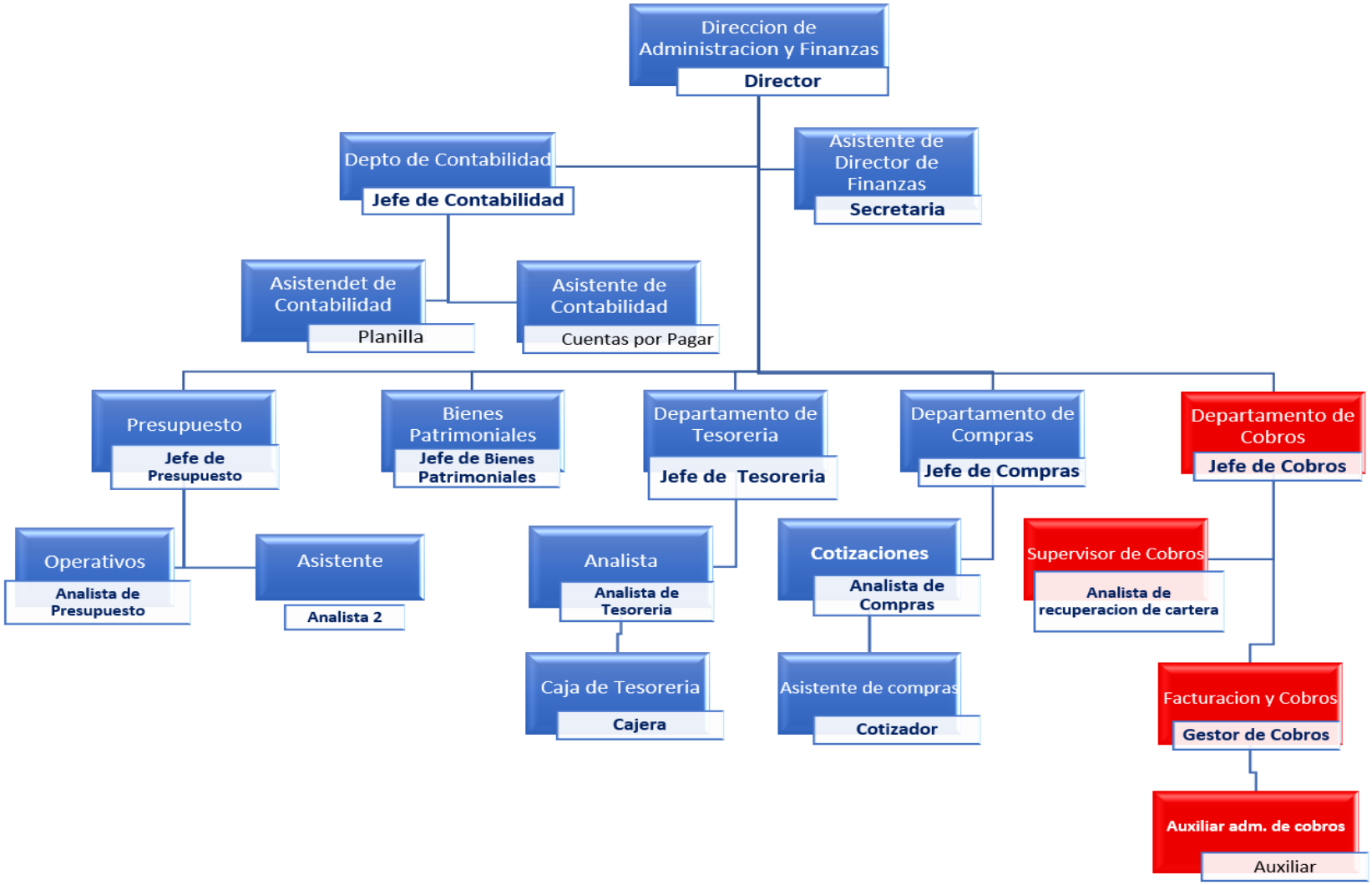
La finalidad principal de esta unidad será centralizar y coordinar las actividades relacionadas con la facturación, monitoreo y recuperación de las obligaciones financieras generadas por las empresas y usuarios que operan dentro de la agencia. Para ello, se establecerán mecanismos de seguimiento permanente de la cartera, que permitan identificar oportunamente los niveles de morosidad, aplicar medidas de gestión de cobro y mantener un control sistemático sobre los compromisos económicos pendientes.

La propuesta contempla la implementación de controles internos con enfoque preventivo y forense, orientados a garantizar la transparencia en el manejo de las cuentas por cobrar. Estos controles permitirán verificar la trazabilidad de las operaciones financieras, validar los registros administrativos, detectar inconsistencias o irregularidades en los procesos de facturación y cobro, y fortalecer la rendición de cuentas dentro de la institución.

La creación de esta unidad también promoverá una gestión proactiva de las cuentas por cobrar, basada en la identificación de riesgos financieros, el monitoreo continuo de los procesos administrativos y la aplicación de criterios técnicos que permitan prevenir posibles irregularidades o debilidades en el sistema de cobros.

En conclusión, la implementación de un Departamento de Cobros representa una estrategia institucional orientada a mejorar la gestión de la cartera, reducir los niveles de morosidad y garantizar una administración eficiente, transparente y segura de los recursos financieros de la Agencia.

Organigrama de la Dirección De Administración y Finanzas-Creacion del Departamento de Cobros en la Agencia Panama



CONCLUSIONES

Del análisis realizado sobre la gestión de las cuentas por cobrar en la Agencia Panamá Pacífico, se concluye que dicha función representa un componente crítico dentro de la gestión financiera institucional, debido a su impacto directo en la liquidez, sostenibilidad y capacidad operativa de la entidad.

En primer lugar, se evidencia que la ausencia de una unidad especializada limita la eficiencia en la administración y recuperación de los ingresos, generando debilidades en los procesos de seguimiento, control y registro de las cuentas por cobrar. Esta situación incrementa el riesgo de morosidad, inconsistencias en la información financiera y posibles pérdidas económicas para la institución.

Se identifican deficiencias en la implementación de controles internos, tales como la falta de procedimientos estandarizados, insuficiente segregación de funciones y debilidad en los mecanismos de supervisión. Estas condiciones crean un entorno propicio para la ocurrencia de errores, omisiones o posibles irregularidades en la gestión de cobros.

Otro aspecto relevante es la limitada incorporación de herramientas y enfoques con perspectiva forense, lo que reduce la capacidad institucional para detectar oportunamente

patrones inusuales, prevenir fraudes y analizar situaciones de riesgo financiero de manera integral.

La iniciativa de crear un Departamento de Cuentas por Cobrar surge como una alternativa viable y necesaria para fortalecer la gestión institucional. Dicha propuesta permitirá mejorar la eficiencia en la recuperación de los ingresos, optimizar los procesos administrativos y reforzar los mecanismos de control y supervisión.

Finalmente, se concluye que la implementación de controles con enfoque forense no solo contribuye a la detección de irregularidades, sino que también fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza en la gestión financiera de la institución, alineándose con las disposiciones legales y buenas prácticas internacionales en materia de control.

RECOMENDACIONES

En función de las conclusiones obtenidas, se presentan las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar en la Agencia Panamá Pacífico:

En primer lugar, se recomienda la creación de un Departamento de Cuentas por Cobrar, con una estructura organizativa definida, funciones específicas y personal capacitado, que permita centralizar y especializar la gestión de cobros dentro de la institución.

Es fundamental diseñar e implementar procedimientos estandarizados para la administración de las cuentas por cobrar, procesos de facturación, seguimiento de saldos y estrategias de recuperación, con el fin de garantizar uniformidad y eficiencia en las operaciones.

Se recomienda también fortalecer el sistema de control interno, mediante la adecuada segregación de funciones, la implementación de controles de autorización, la conciliación periódica de cuentas y la supervisión continua de los procesos, en concordancia con las normas establecidas por la Contraloría General de la República.

De igual manera, se sugiere incorporar un enfoque de control forense en la gestión de las cuentas por cobrar, mediante la aplicación de técnicas de análisis de datos, monitoreo de transacciones, identificación de señales de alerta y realización de auditorías periódicas con enfoque investigativo.

Otra recomendación clave es implementar herramientas tecnológicas que faciliten la gestión y el control de las cuentas por cobrar, tales como sistemas automatizados de seguimiento, reportes de antigüedad de saldos y alertas tempranas de morosidad.

Adicionalmente, se propone capacitar al personal en temas de control interno, auditoría forense y gestión financiera, con el objetivo de fortalecer sus competencias técnicas y promover una cultura organizacional orientada a la transparencia y prevención de riesgos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Auditool. (2022, 13 de enero). Principios y procedimientos en la auditoría de cuentas por cobrar. Auditool. https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/principios-y-procedimientos-en-la-auditoria-de-cuentas-por-cobrar

Reinoso, L. (2010). Auditoría forense como herramienta para el sector público [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. http://hdl.handle.net/10654/3743

Ludeña, L. F. (2022). El control interno y su incidencia en la gestión de cuentas por cobrar en pequeñas y medianas empresas [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. https://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57465

López, M. A., & Rodríguez, D. P. (2023). El control interno como herramienta para la prevención de fraudes financieros en las cuentas por cobrar. Revista de Contabilidad y Auditoría Forense, 11(2), 115–130. https://revistas.contaduriaforense.org/

Mejía, R. (2020). Importancia de las políticas de crédito y cobranza en la administración financiera de las cuentas por cobrar. Revista Científica Visión Empresarial, 8(1), 25–33. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/visionempresarial

OSO. (2013). Marco Integrado de Control Interno. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. https://www.coso.org

Deloitte. (2022). Transformación digital en la administración pública latinoamericana. https://www2.deloitte.com

ANEXOS

Presupuesto

Este proyecto de intervención será posible gracias al financiamiento propio. Como parte de mi compromiso decidí destinar recursos propios para sufragar los gastos que conlleva su desarrollo, desde los materiales y herramientas necesarias hasta la logística y el seguimiento de las actividades.

PRESUPUESTO	
Descripción de Gasto de Proyecto de Intervención 1	Costo estimado B/.
Matricula	5,000.00
Alimentación	350.00
Transporte	200.00
Internet, Celular	250.00
Seminarios	260.00
Cursos	800.00
Costo de impresiones de documentos	200.00
Total, de gastos	7,060.00

Cronograma de Actividades

Este cronograma de actividades nos permitió planificar y organizar todas las actividades, plazos para garantizar la entrega oportuna de nuestro proyecto de intervención 1

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO	
	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2
Preparación y planificación						
Elaboración del plan de trabajo, materiales y recursos necesarios para las actividades.						
Revisión exhaustiva de bibliografía						
Redacción de Antecedentes						
Elaborar Planteamiento del problema						
Justificación						
Objetivos principales y Generales						
Presupuesto y cronograma						
Enviar a Revisión						
Entrega del Proyecto 1						

UNIVERSIDAD DE PANAMA
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD
DIRECCION DE INVESTIGACION Y POSTGRADO
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y POSTGRADO

CUESTIONARIO SOBRE CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL IMPLEMENTACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE COBROS CON ENFOQUE EN AUDITORÍA FORENSE, ORIENTADO A LA DETECCIÓN, PREVENCIÓN Y GESTIÓN RIESGOS ASOCIADOS A CUENTAS POR COBRAR

1. Finanzas / Contabilidad

- Administración
- Facturación
- Cobros
- Auditoría
- Otro

2. Cargo que desempeña dentro de la institución

- Directivo
- Jefatura

- Analista / Técnico
- Asistente administrativo
- Otro

3. Tiempo laborando en la institución

- Menos de 1 año
- 1 a 3 años
- 4 a 6 años
- Más de 6 años

3. Gestión actual de las cuentas por cobrar

Escala sugerida:

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

4. La institución cuenta con procedimientos claros para la gestión de las cuentas por cobrar.

5. Existe un seguimiento periódico a las cuentas pendientes de pago.

6. Los registros de facturación y cobro se mantienen actualizados.

7. La información sobre las cuentas por cobrar es confiable para la toma de decisiones financieras.

8. Existe coordinación entre las áreas que intervienen en el proceso de facturación y cobro.

Control y recuperación de cuentas por cobrar

9. Se realizan análisis periódicos de antigüedad de saldos para identificar cuentas vencidas.

10. Existen mecanismos efectivos para la recuperación de cuentas morosas.

11. Se aplican medidas administrativas cuando las cuentas presentan morosidad prolongada.

12. Los procesos actuales permiten detectar irregularidades o inconsistencias en los cobros.

13. La institución cuenta con controles suficientes para prevenir errores o fraudes en la gestión de cobros.

Creación de un Departamento de Cuentas por Cobrar

14. Considero necesario fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar en la institución.

15. La creación de una Unidad de Cuentas por Cobrar mejoraría la eficiencia en la recuperación de ingresos.

16. Una unidad especializada permitiría mejorar el seguimiento de las cuentas morosas.

17. La implementación de controles forenses ayudaría a prevenir irregularidades en la gestión de cobros.

18. La creación de esta unidad contribuiría a mejorar la transparencia y el control financiero institucional.

19. ¿Cómo califica actualmente la gestión de las cuentas por cobrar en la institución?

- Muy eficiente
- Eficiente
- Regular
- Deficiente
- Muy deficiente

20. ¿Considera viable de un Departamento de Cuentas por Cobrar en la institución?

- Sí
- No

- Tal vez

21. Desde su experiencia, ¿qué acciones considera necesarias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la institución?