

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Políticas y procedimientos para el mejoramiento de la cuenta por cobrar en las
industrias de calzado en la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Francisca Xiquín García

Guatemala, marzo 2020

**Políticas y procedimientos para el mejoramiento de la cuenta por
cobrar en las industrias de calzado en la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Francisca Xiquín García

Lic. Byron René González Álvarez - **Asesor**

M.A. Pedro Tum Cortez - **Revisor**

Guatemala, marzo 2020

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PAN AMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Rolando Antonio Girón Díaz

Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez

Coordinador

Guatemala, 13 de septiembre de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora del artículo científico titulado "Políticas y procedimientos para el mejoramiento de la cuenta por cobrar en las industrias de calzado en la ciudad de Guatemala" y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Francisca Xiquín García

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No.: 201803628

REF.: C.C.E.E.PELCPA.A02-PS.00210.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 09 DE NOVIEMBRE DE 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Byron R. González A.
Revisor: Licenciado Pedro Tum Cortez.
Carrera: Programa de Equivalencias Integrales Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo Científico titulado: "Políticas y procedimientos para el mejoramiento de la cuenta por cobrar en las industrias de calzado en la ciudad de Guatemala".

Presentada por: Francisca Xiquín García.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada.

M.A. Ronaldo Antonio Gónzalez D.
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 16 de septiembre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría de Artículo Científico titulado: **Políticas y procedimientos para el mejoramiento de la cuenta por cobrar en la industria de calzado de la Ciudad de Guatemala**, realizado por Francisca Xiquín García carné 201903628, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me es grato suscribir de ustedes.

Atentamente,



Lic. Byron R. González A.
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 3408



Guatemala 17 de octubre del 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente:

Estimados Señores:

En relación a la Revisión del Artículo científico titulado **“Políticas y procedimientos para el mejoramiento de la cuenta por cobrar en las industrias de calzado en la ciudad de Guatemala”** realizado por Francisca Xiquin García carné 201803628, estudiante de la licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



M.A. Pedro Tum Cortez
Colegiado 26.817

Dedicatoria

- A Dios:** Quien inspiro mi espíritu para la realización de este estudio, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona y como profesional.
- A mis padres:** Por brindarme su apoyo emocional y económico incondicional a lo largo de mi trayectoria ya que han sido un sustento para poder culminar mi carrera profesional.
- A mi esposo:** Juan Manuel, por su amor, paciencia, sacrificio y por el apoyo en todo momento.
- A mi hija:** Guadalupe, con amor y que sea un ejemplo para su superación.
- A mis hermanos:** María, Casildo, Feliz y Johana por su apoyo en todo momento y sobre todo por la unión que existe entre nosotros.
- A mi Universidad:** Por darme la oportunidad de Culminar mi carrera profesional.

Contenido

Abstract	i
Introduction	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
3. Discusión y conclusiones	14
3.1 Extrapolación	14
3.2 Hallazgos y análisis general	19
3.3 Conclusiones	23
Referencias	24
Bibliográficas	24
Digitales	24
Legislación	24
Revistas	24
Anexos	

Abstract

El presente trabajo estuvo enfocado en las industrias del calzado en Guatemala la cual enfrentan problemas derivados de la falta de políticas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar, se realizó el estudio de forma descriptivo por lo cual se adaptó a la implementación del sistema, se realizaron visitas a la empresa donde se observó cómo se desempeñaban al manejo y el cobro de las cuentas por cobrar.

Se tomó la información obtenida y se formalizó un análisis de la situación del rubro de las cuentas por cobrar en las industrias de calzado, la realización del estudio se ejecutaron cuestionario y entrevistas donde se recabó los datos efectuados para la realización de estadísticas gráficas que presento en la investigación para su interpretación y análisis respectivo, con el personal encargado del área de finanzas, se conoció como llevaban a cabo los cobros, registros, plazos y su existía personal que autorizara límites y así se obtuvo información para realización de investigación.

La importancia del control de cuentas por cobra es el objetivo esencial de las industrias ya que la recuperación oportuna de la cartera de créditos que permiten a los directivos toma de decisiones para lograr metas planeadas en cada etapa de trabajo se confirmó que las industrias de calzado han establecidos un sistema de políticas y procedimientos para el área de cuenta por cobra, lo cual permite controlar los plazos concedidos.

Introducción

El presente trabajo se enfoca en las industrias del calzado en Guatemala la cual enfrentan problemas derivados de la falta de políticas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar, se realiza el estudio de forma descriptivo diseñando una encuesta para tal efecto, misma que se adapto a la implementación del sistema, se realizaron visitas a la empresa donde se observó cómo se desempeñaban al manejo y el cobro de las cuentas por cobrar.

Se tiene por objetivo conocer a fondo la importancia de establecer políticas y procedimientos para el mejoramiento de la cuenta por cobrar en las industrias de calzado que operan en varias zonas de la ciudad capital y municipios del departamento de Guatemala, facilitando los cobros, pagos y de esa cuenta aumentar la eficiencia del departamento de finanzas, evitando la duplicación de trabajo a los empleados del área de cuenta por cobrar.

El capítulo 1 se relaciona con la metodología de la investigación, especifica el problema de investigación que se detectó para plantear la pregunta de investigación, los objetivos tanto general como específicos, alcances, definición de la muestra, instrumentos de investigación utilizados para la recolección y presentación de resultados.

El capítulo 2 refleja la información obtenida en la investigación, así como la técnica de recopilación que permitió sustentar de forma gráfica los resultados, basados en cuestionarios previamente elaborados y entregados en el departamento de financiero, así como en las entrevistas a los expertos en forma presencial. Estas gráficas se presentan en forma de gráfico circular con su respectiva interpretación.

En el capítulo 3 se discuten los resultados obtenidos de la investigación, partiendo de la extrapolación, para continuar con los hallazgos obtenidos y que fueron presentados en el capítulo 2 de la presente investigación, y terminar con la emisión de las conclusiones a las que se llegó, fruto del trabajo investigativo realizado.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La problemática de las industrias de calzado que no cuentan con políticas y procedimientos para el mejoramiento de la cuenta por cobrar se visualiza, porque los resúmenes de saldos de los clientes no son detallados periódicamente como medida de control en todas sus operaciones, lo cual provoca que los clientes no efectúen el pago en la fecha establecida y por ello deben llevar mayor control que permita mejorar el manejo de las cuentas por cobrar.

Evidenciar que provoca la falta de políticas y procedimiento para el manejo adecuado de las cuentas por cobrar, y no afecta el funcionamiento normal de las operaciones, y dar oportuna respuesta a la creciente demanda interna y externa y contribuir al aumento de los resultados financieros de las industrias de calzado en las económicas del país.

Es necesario para gestión el rubro de cuenta por cobrar de las industrias para una mejor organización donde se otorgar créditos a su clientes, este activo corriente constituya importante inversiones para mejorar sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta a la liquidez.

cabe destacar que las cuentas por cobrar constituyen hoy en día la clave en el desarrollo que garantice el éxito y posicionamiento en el mercado cuando presenten crisis económicas donde se debe solucionar en corto plaza la ausencia de capital de trabajo neto, para no afectar los pagos a proveedores, empleados, entidad es financieras e impuestos.

Es obligatorio llevar al día los registros contables del rubro por cobrar para toma de decisiones, deben aplicarse adecuadamente las políticas y procedimientos de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y cobranza con el propósito de cumplir los objetivos del área financiera y de la gerencia, el no cumplir a tiempo la implementación de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar trae consecuencia que afecta el control de cobros. Es

decir no dejar al tiempo la implementación de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar porque traerá consecuencias que afectara el control de cobros.

Se llevo a cabo la investigación y se contó con fuente de información de internet y libros, la poblacional de la muestra se ejecutó en la ciudad de Guatemala, no se localizaron limitaciones a nivel de recursos humanos, derivado a que se realizo entrevistas al departamento de crédito, en los recursos tecnológicos se necesito de una computadora para el procesamiento de datos, los recursos económicos fue propios del investigador y la investigación no requirió un financiamiento mayor.

Es posible acceder a la información para la recopilación de datos por el medio de encuestar de forma presencial a falta de políticas y procedimiento para el manejo adecuado de las cuentas por cobrar, las deficiencias son que no exista garantía por los créditos otorgados, no establezca niveles de autorización de plazos a los clientes, no se realizan conciliaciones periódicamente de las saldos registrados, recae en el flujo de efectivo de las empresas, ya que al no contar con los ingresos necesarios para cumplir con sus compromiso.

El acceso a la información fue difícil, debido a que hay pocos estudios de existencia de políticas y procedimientos de cuenta por cobrar y las instituciones no tiene acceso definitivo de cuantas industrias de calzado están inscritas.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuales son las políticas y procedimientos para el mejoramiento de la cuentas por cobrar en las industrias de calzado en la ciudad de Guatemala?

1.3.1 Objetivo General

Determinar la importancia que tiene la implementación de políticas y procedimientos como herramientas de control, para mejorar la cuenta por cobrar en las industrias de calzado de la ciudad de Guatemala

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Identificar si las industrias de calzado de Guatemala cuentan con procedimientos y políticas en el área de cuenta por cobrar, para manejar fielmente los créditos concedidos a los clientes.
- b. Examinar a capacidad de pago inmediato que tiene las Industrias de Calzado de Guatemala.
- c. Plantear las políticas y procedimientos que pueden implementarse en la industria del calzado en Guatemala, con el objeto de establecer errores sea por dolo o por error en el manejo y control de las cuentas por cobrar.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación Descriptiva

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

1.5 Sujeto de la investigación

Los sujetos de investigación fueron Funcionarios y Empleados de áreas clave, siendo ellos: Gerente Administrativo, Asistente Financiero, Asistente contable, y en el Departamento de ventas, las secciones de facturación, crédito y cobranza. Además se contó con la participación de profesionales expertos en el tema objeto de investigación y que trabajan de forma independiente, lo cual se realizó por medio de entrevistas efectuadas a Contadores Públicos y Auditores expertos en temas contables, y asesores financieros en contenido de crisis financiera.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación se realizó en un período comprendido de seis meses del 30 de marzo al 21 de septiembre del 2019.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó a las Industrias dedicadas al calzado, ubicadas en el municipio de Guatemala del departamento de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra infinita

Para establecer la muestra, se consultó a la Cámara de Comercio de Guatemala, entidad que brindó información que indica que el número de industrias dedicadas al segmento del calzado en el territorio nacional es de cincuenta. Dato distinto es el que se relaciona con las empresas que se dedican a la comercialización del producto terminado.

El universo finito se determinó por medio de una inferencia fundamentada lo cual se entiende que el universo es la totalidad de la población donde se ubican 50 empresas de Calzado en Guatemala, tomándose una cantidad de 25,000 la inferencia fundamental.

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

En donde los valores son los siguientes:

Nivel de confianza = 95% correspondiente con la tabla de valores

N= 25,000

Z= 1.96

p= 50% (probabilidad de éxito)

q= 50% (probabilidad de fracaso)

e= 0.05 (error muestral)

Cálculo

$$n = \frac{25,000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (25,000-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} =$$

$$n = \frac{24010}{63.4579} = 378.36$$

$$n = 378$$

378 serán los sujetos a encuestar

1.8 Definir instrumentos de investigación

El instrumento utilizado fue la encuesta de manera directa y presencial por medio del cuestionario. Para dar las facilidades de contar con preguntas previamente diseñadas de manera confiable y uniforme, posteriormente a la recabar la información con base a los instrumentos.

Se utilizó como herramienta las entrevistas a los expertos realizando pregunta sobre conocimiento de la importancia de políticas y procedimientos en la cuenta por cobrar las de industrias de calzado de Guatemala.

1.9 Recolección de datos

Para recolección de datos se realizó encuestas de forma presencial al área contable de las industrias de calzado de Guatemala.

Las entrevistas a los expertos, se efectuaron de carácter presencial.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Posteriormente al aplicar los procesos de recolección de datos, se recopiló la información necesaria para expresar los hallazgos del problema objeto de estudio.

Los datos obtenidos fueron clasificados, tabulados utilizando el programa Excel. Después se prepararon gráficas para su representación.

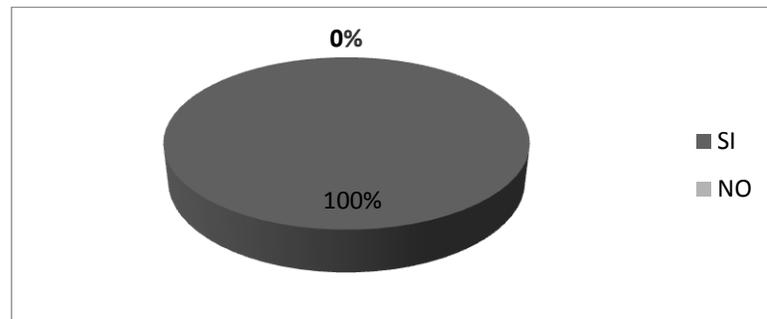
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de Resultados

Gráfica No. 1

¿Se tiene lista catálogos de clientes con direcciones, teléfonos u otros datos?

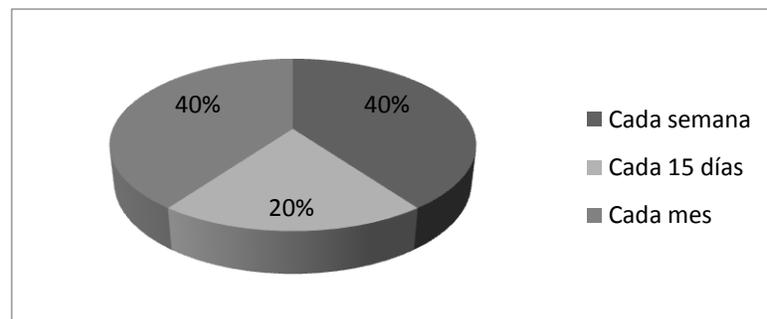


Fuente: elaboración propia año (2019).

El 100% de los encuestados indicaron que si cuentan con catálogos de clientes.

Gráfica No. 2

¿Se preparan estados de cuenta individuales? Si su respuesta es afirmativa indique con qué frecuencia.

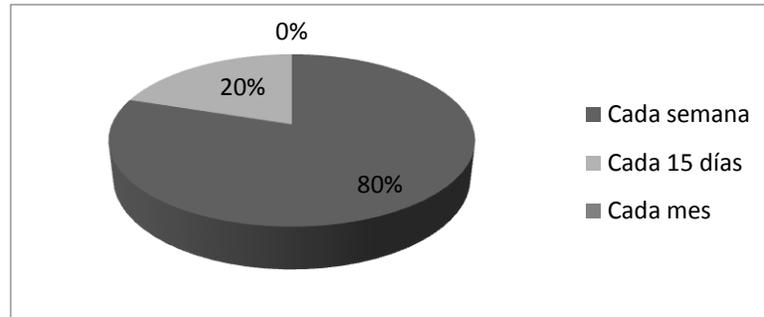


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 40% indica que cada semana se preparan estados de cuenta individuales, por lo tanto el 20% indica que cada 15 días y el 40% que cada mes

Gráfica No.3

¿Con qué frecuencia realiza detalle de saldo a los clientes?

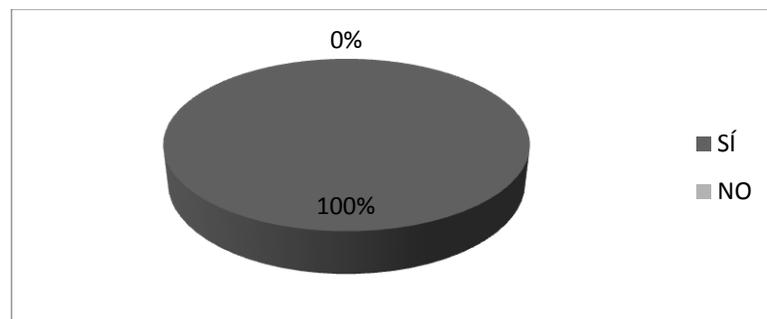


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 80% indica que cada quince días realizan detalles de saldo a los clientes, por lo tanto el 20% indica que cada semana.

Gráfica No.4

¿La empresa tiene establecido plazo para la concesión de créditos a sus clientes?

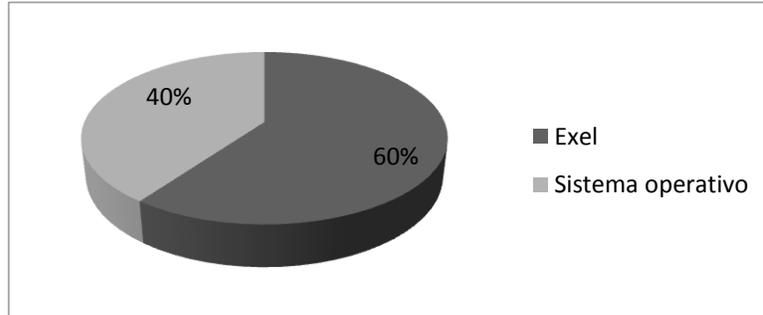


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 100 % indica que tiene establecido plazo para la concesión de créditos a sus clientes.

Gráfica No.5

¿Los detalles de Saldo de cuenta por cobrar se genera en?

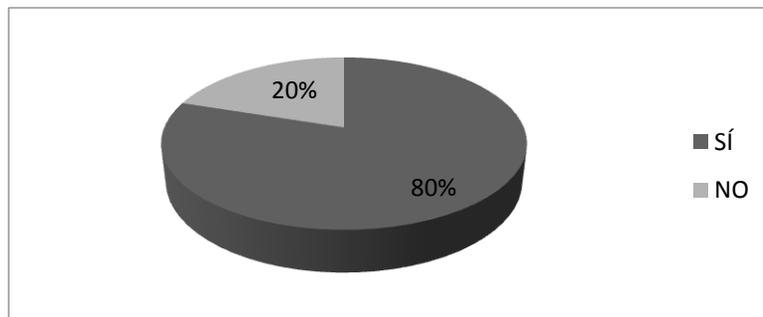


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 60% indica que los detalles de saldo se generan por Excel, por lo tanto el 40% indica que los detalles de saldo se generan por sistema operativo.

Gráfica No. 6

¿Además del detalle de saldos, la empresa tiene establecido otro procedimiento de control? Si su respuesta es afirmativa indique cuál o cuáles

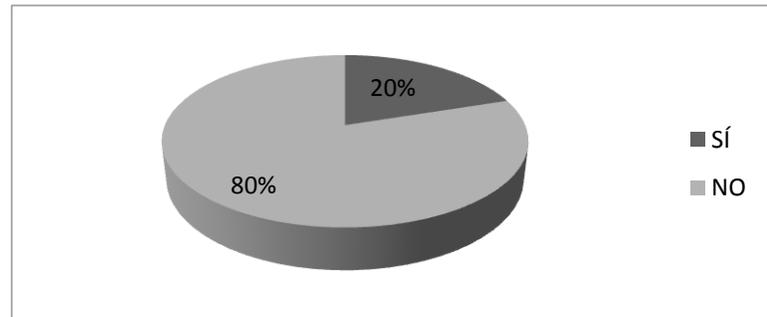


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 80 % indica que no tiene establecido otro procedimiento de control, mientras que el 20% afirma que si lo tiene establecido.

Gráfica No. 7

¿Si la empresa cuenta con políticas y procedimientos, estas se cumplen a cabalidad?

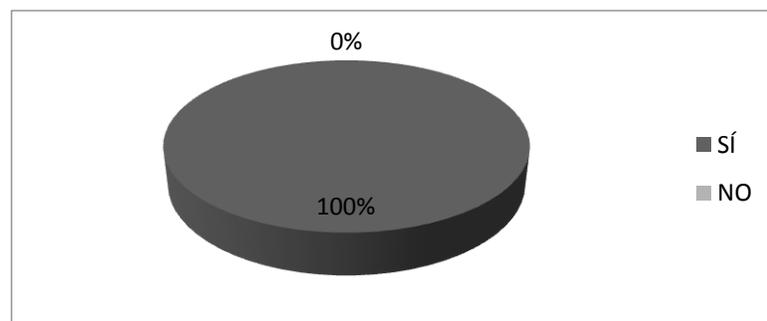


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 20% indica que si cuenta con políticas y procedimientos y se cumplen a cabalidad, por lo tanto el 80% indica que no cuentan con políticas y procedimientos.

Gráfica No. 8

¿Existe una adecuada comunicación entre el personal relacionado con la cuenta por cobrar en las industrias?

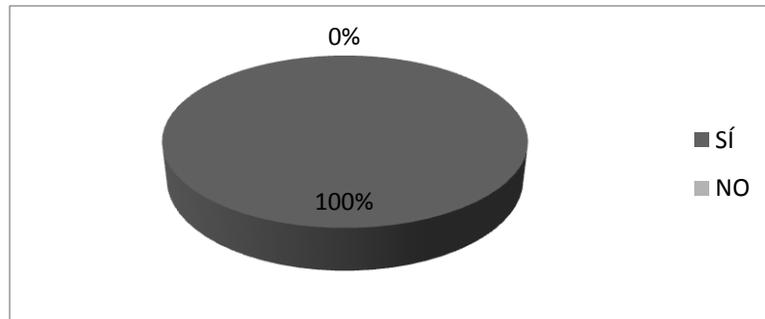


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 100 % indica que existe una adecuada comunicación entre el personal relacionado con la cuenta por cobrar en las industrias.

Gráfica No. 9

¿Considera usted que el registro de clientes, es el más adecuado para el Control de las cuenta por cobrar? Razone su respuesta.

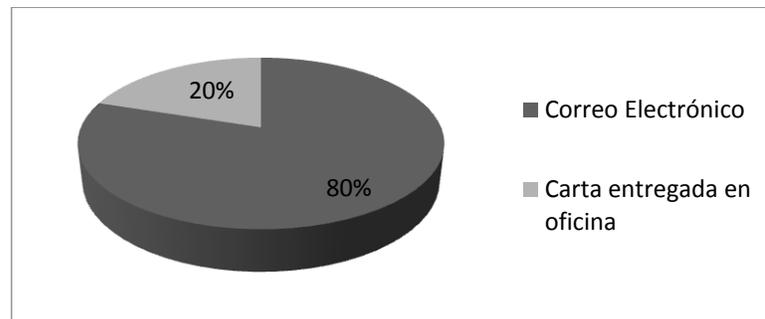


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 100% indica que si, ya que se detallan los rubros exactos de su cuenta por cobrar.

Gráfica No. 10

¿Cuál es el medio que utiliza para informar a sus clientes acerca de los Saldos Pendientes?

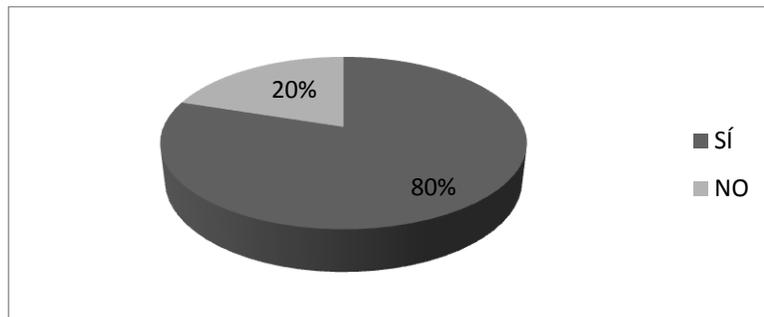


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 80% indica que se utiliza el correo electrónico para informar a sus clientes de los saldos pendientes, mientras que el 20% indica que se utiliza carta de entrega en oficina para informar a su cliente de los saldos.

Gráfica No. 11

¿Considera usted importante establecer políticas y procedimiento de control para las cuenta por cobrar en las industrias de calzado? Razone su respuesta.

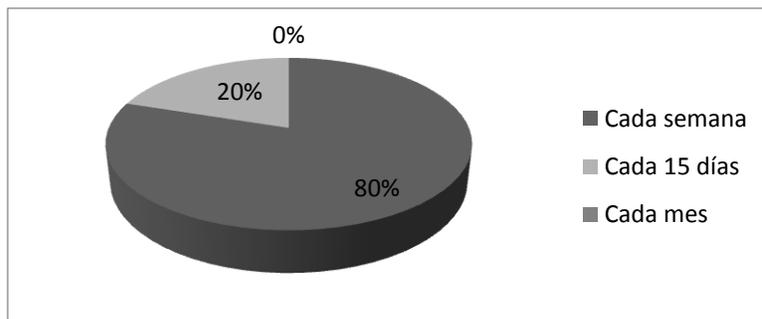


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 80% indica que es importante establecer políticas y procedimiento de control para la cuenta por cobrar, por lo tanto el 20% comenta que no es importante.

Gráfica No. 12

¿Con qué frecuencia reportan los ingresos de cuentas por cobrar en la empresa?

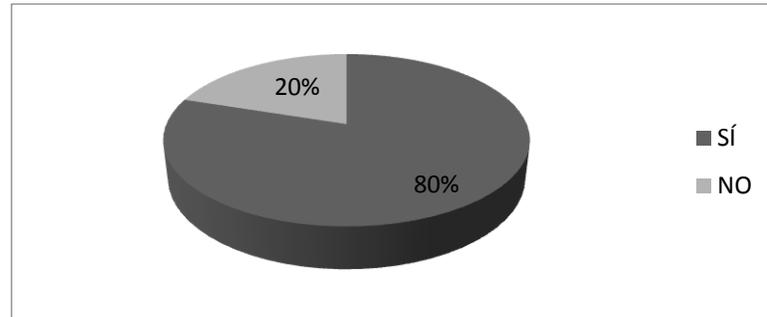


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 80% indica que semanalmente reportan los ingresos de cuenta por cobrar, por lo tanto el 20% indica que quincenalmente reportan los ingresos.

Gráfica No. 13

¿El personal a cargo del control de las cuenta por cobrar, recibe capacitación para el desarrollo de su funciones?

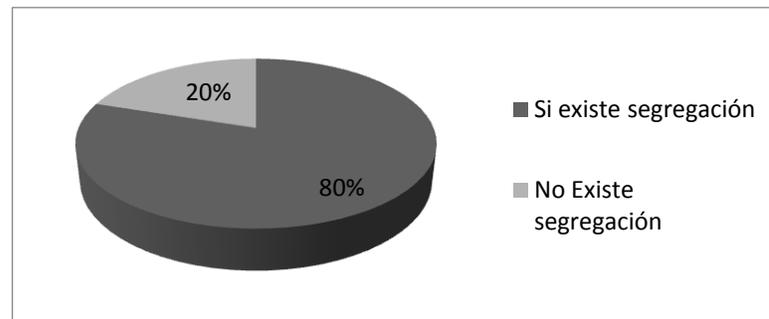


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 80 % indica que el personal a cargo del control de la cuenta por cobrar, recibe capacitación para el desarrollo de sus funciones y el 20 % indica que el personal a cargo del control de la cuenta por cobrar, no recibe capacitación para el desarrollo de sus funciones.

Gráfica No. 14

¿Existe segregación de funciones entre el personal que autoriza los créditos y el que se encarga de cobrar? Razone su respuesta.

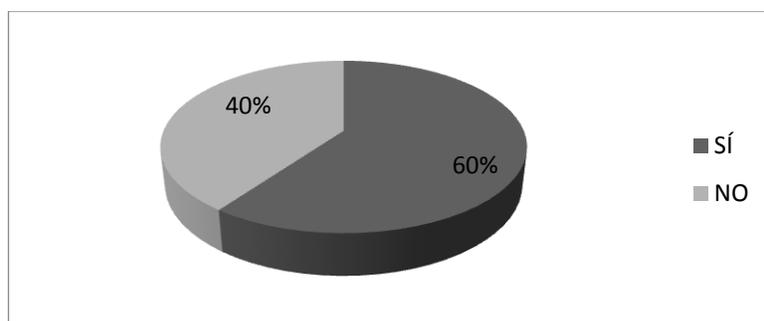


Fuente: elaboración propia año (2019)

El 80 % indica que sí existe segregación entre el personal que autoriza los créditos y el que se encarga de cobrar y el 20 % indica que no existe segregación entre el personal.

Gráfica No. 15

¿Se emiten recibos de caja para respaldar el cobro realizado? Si su respuesta es afirmativa, indique: 1. Si los mismos están debidamente numerados. 2. El proceso de registro de los recibos de caja en la empresa.



Fuente: elaboración propia año (2019)

El 60% indica que sí emiten recibos de caja para respaldar el cobro realizado y son debidamente numerados, por lo tanto el 40 % nos informa que no emiten recibo.

Capítulo 3

Discusión y Conclusiones

3.1 Extrapolación

La segregación de funciones es un procedimiento que utilizan las industrias para separar las responsabilidades de las varias diligencias que entran en la transformación, incluyendo la legalización y registro de transacciones así como, también simboliza una acción de control clave que afecta a todas las afirmaciones en los estados controles. Como resultado, de una segregación inapropiada de funciones puede significar un aspecto importante para las Industrias originando debilidades en los controles internos.

Esto es porque las deficiencias pueden resultar mayor suceso de fraude, errores, o irregularidades en los métodos, en el proceso de transacciones y en reportes financieros. Analizando la información obtenida de la investigación, el 80 % indica que sí existe segregación entre el personal que autoriza los créditos y el que se encarga de cobrar y el 20 % indica que no existe segregación. Según Hermínia Gomá Quintanilla (2016) en su libro Segregación al personal, “La segregación de funciones está orientada a evitar que una misma persona tenga accesos a dos o más responsabilidades dentro del sistema (p.4)

Las cuentas por cobrar en la industria del calzado en Guatemala son de una alta laboriosidad, debidas principalmente a que es en el vendedor rutero en donde se concentran una serie de atribuciones complejas cuya suma de todas ellas llegan a formar el proceso de créditos y cobros de esta industria. Este proceso lo inicia el vendedor cuando busca nuevos posibles clientes y de ellos efectúa la selección de los potenciales futuros clientes para la comercialización del calzado.

Es el vendedor quien se encarga del proceso de recopilación de información y documentación en los formularios de solicitudes de crédito para llevarlos a los departamentos de créditos y cobros para el proceso de análisis y determinación de los montos crediticios a otorgar o negar dependiendo del resultado de capacidad de crédito que arrojan los estudios que este departamento realiza al confirmar la información y referencias que los potenciales clientes proporcionan a los vendedores. Ver Cuadro No. 1 en la apartado de anexos

Una de las funciones principales del departamento de créditos es el análisis de la información presentada por los vendedores para la autorización de los créditos de los futuros clientes. Esa actividad es de suma importancia debido a la responsabilidad y las consecuencias que dicha autorización implica. Porque de este análisis depende en gran manera, la liquidez de la empresa y el índice de rotación de las cuentas por cobrar, así como la optimización del flujo de efectivo de la entidad.

Morales, C. J. A., & Morales, C. A. (2014). *Crédito y cobranza*, en su prólogo enfatiza “Una buena estructura organizacional de este departamento no garantizará los resultados del nivel de rendimiento, pero la estructura mal diseñada puede ser garantía de fracaso”. (p. VI)

Después de haber sido autorizado el crédito al potencial cliente y determinado los días de crédito prudenciales para el mismo, y si este supera el proceso de primeras ventas de contado, le corresponde también al vendedor levantar los pedidos, enviarlos nuevamente al departamento de créditos y cobros para su autorización. Este departamento de créditos y cobros reenvía los pedidos al departamento de producción, para ser programada su producción.

Elaborada la producción requerida por los clientes es enviada al departamento de producto terminado quién es el encargado de programar su envío a las direcciones de venta de los clientes, pero, es el departamento de créditos y cobros quién emite la factura de cobro hacia el cliente. Emitida la factura por la venta del producto enviado al cliente, inicia el proceso de crédito dependiendo de los días otorgados en función del estudio realizado.

Cada organización establece sus procesos de control para conseguir sus fines, y una de las funciones principales del departamento de créditos consiste en llevar cuenta y control de los días crédito e informar por medio de la emisión de estados de cuenta de cada cliente, a los vendedores, a los clientes, a la administración, pero principalmente al departamento de cobros, de cada una de las facturas que están por vencer, resaltando de manera especial las que ya están vencidas, como lo podemos observar en el cuadro siguiente: ver Cuadro No. 2 en apartado de anexos

Llegado el día de vencimiento del crédito, es el vendedor el encargado de solicitar al cliente el respectivo pago de la factura vencida. El cliente puede pagar directamente al vendedor utilizando efectivo que lo entrega directamente en manos del vendedor contra entrega del respectivo recibo

de caja, o bien, utilizando las diferentes herramientas de pago que tiene a su disposición en la actualidad, como pueden ser:

Los depósitos bancarios efectuados directamente a las cuentas de la entidad por medio de transferencias electrónicas que se efectúan por banca virtual a las cuentas de la entidad, por transferencia de terceros, o también, pueden utilizar los llamados cheques electrónicos, que también son depósitos electrónicos que funcionan de la misma forma que los cheques en papel.

Cuadro No. 3 en la apartado de anexos

En el momento en que vence el crédito establecido para cada una de las transacciones comerciales con los clientes es cuando inicia su trabajo el departamento de cobros. La función de este departamento es primordial para la buena salud financiera de la entidad, y su función principal es la recuperación de los créditos en el menor tiempo posible, evitando las pérdidas de capital por cuentas incobrables.

El departamento de cobros es complemento del departamento de créditos, es por eso que en la mayoría de organizaciones son uno solo, llamándose departamento de Créditos y Cobros. Este departamento tiene relación con el resto de departamentos de la organización y normalmente en el organigrama se presenta así: ver Cuadro No. 4 en la apartado de anexos

Comentario: A manera de ilustración se representa la anterior estructura, la cual no tienen otras áreas importantes de este tipo de industrias como el área de producción; pero es para presentar en donde se localiza el área de créditos y cobros, dentro del esquema administrativo de la empresa.

“Las organizaciones, por su naturaleza y funcionalidad, requieren que sus áreas funcionales que son: administración, mercadotecnia, contabilidad, costos, finanzas, crédito y cobranza entre otros, funcionen con eficiencia y eficacia”, Morales, C. J. A., & Morales, C. A. (2014). *Crédito y cobranza* (p. IX).

En ese sentido el éxito en el proceso de cobros es prioridad para este departamento, y su eficiencia está marcada por la capacidad que cada empresa tiene para soportar la mora que se pueda generar. Es por eso que se ven en la necesidad de contar con las herramientas necesarias para el tratamiento de cada caso.

El control dentro del área de créditos y cobros, también se requiere para cumplir con aspectos tributarios. En algunas oportunidades y como parte de sus operaciones regulares, las industrias de calzado como cualquier empresa requiere la emisión de notas de crédito sea por devoluciones, anulaciones o por descuento sobre sus ventas facturadas y registradas en su contabilidad.

Para ello deben cuidar que las notas sean registradas dentro de los 60 días que establece la ley del Impuesto Al Valor Agregado- IVA-, ya que vencido este plazo, el impuesto referido corre por cuenta del cliente y para ello se debería generar una nota de abono. Sin embargo, es un hecho que en la mayoría de casos estas industrias absorben el IVA que no se recupera.

Por otro lado, es importante señalar que, en Guatemala, la ley permite la provisión de una reserva para cuentas incobrables, según el artículo 16 del Acuerdo Gubernativo número 213-2013:

Cuentas Incobrables. Conforme al artículo 21 numeral 20 de la Ley, son deducibles de la renta obtenida por el contribuyente que opera en el Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas, las cuentas incobrables que se originen en operaciones del giro habitual del negocio o la imputación realizada a una reserva que no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar al cierre de cada uno de los periodos anuales de liquidación.

Los procedimientos y políticas deben establecerse de manera general en cuanto al crédito que se pretenda otorgar a los clientes, las condiciones y facilidades de pago, ya que según los plazos establecidos se contemplan los riesgos y se definen montos máximos que se puede conceder a cada cliente para disminuir los riesgos en cuanto a la recuperación de los montos otorgados en crédito.

Las políticas y procedimientos se establecen para cumplirse en tiempo exacto por cualquier tipo de conflicto que pudiese existir con los clientes. Sin embargo, en el momento de tomar decisiones, se analizan particularmente los casos, considerando siempre los aspectos normados dentro de la empresa.

Los estados de cuenta reflejan los saldos por cobrar para cada cliente y regularmente se generan por medio de hojas electrónicas de Excel o sistemas creados específicamente para este fin, dependiendo del avance tecnológico de cada entidad. El uso de estos informes facilita establecer

el estatus crediticio de cada cliente, llegando incluso a calificarlos dependiendo de su comportamiento, con el objeto de tomar de decisiones sobre los saldos vencidos, y de esa cuenta se convierten en herramientas útiles para los encargados, ya que en conjunto plasman la situación en que se encuentra el área.

Es importante mantener informados a los clientes de su situación crediticia con la empresa, y para ello los departamentos de cobros hacen uso generalmente de la herramienta del correo electrónico y si no se obtienen respuesta, le hacen llegar una carta de entrega en la dirección donde físicamente se localiza al cliente, este procedimiento respalda la efectividad del cobro, y para demostrar en caso de ser necesario, la autenticidad de la cuenta por cobrar o para la confirmación de deuda. Con el siguiente cuadro se presenta a continuación un ejemplo del estado de cuenta que podría usarse para este fin: Grafica No. 2 en ver el apartado de anexos

Las cuentas por cobrar sirven para llevar control, es factor clave para cualquier negocio, el mal manejo lleva a las industrias a quebrar, se logró determinar que el 40% de los encuestados indica que cada semana se preparan estado de cuenta individual por lo tanto el 20% indica que cada 15 días y 40% que cada mes. Hay que tener en cuenta los saldos de clientes. Según Manuel Ma. Contreras en su manual Políticas y Procedimiento (2006) “Las política y procedimientos de cuentas por cobrar permite una organización para formalizar el sistema de trabajo”. (p, 24)

Una cuenta por cobrar es la promesa de un pago futuro que la empresa recibirá por parte de sus clientes cuando estos hayan conseguido sus productos o servicios a crédito. La investigación manifiesta en la pregunta No.4 del cuestionario El 100% de las personas encuestadas respondió que si tienen establecido plazos para los clientes. Según Brachfeld Montana, Pedro Joaquín (2009) en su libro Gestión del Crédito y Cobro: “Los Plazos y condiciones de pago son factores determinante para cierre de operaciones” (p.22)

El detalle de saldo son importante para determinar existencia de las cuentas por cobrar registrada en la confirmación de saldo de los clientes es la prueba de la información de un relación de clientes por antigüedad, según los resultados obtenidos hay un alto porcentaje donde indican que el 60 % se genera por exel por lo tanto el 40% por sistema operativo. Según Alcarría Jaime José

J. (2009) en su libro Contabilidad financiera 1: “El sistema contable debe establecerse de forma que se tenga la seguridad de que se captan todos los hechos contables” (p.11).

Para conservar a los clientes es necesario generar políticas y procedimientos para desarrollar fuentes adecuadas para otorgar el crédito y el monto, El 80% indica que es importante establecer políticas y procedimiento de control para la cuenta por cobrar, por lo tanto el 20% comenta que no es importante. Según Brachfeld Montana, en su libro Gestión del Crédito y Cobro (2009) “Una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga la cosas en lo relativo al crédito de clientes” (p.86)

Las capacitaciones al personal a cargo de la cuentas por cobrar son necesarios para beneficios en de las industrias con el fin de aumentar la rentabilidad y el desarrollo de las industrias de calzado se debe planear y diseñar los temas y aumentar la productividad, con el objetode cumplir las atribuciones. La investigación manifiesta que el 80 % indica que el personal a cargo recibe capacitación y el 20 % no. Según la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana (2008) “Capacitar al personal creará individuos mucho más rentables en sus puestos de trabajo” (p.20). ver Cuadro No. 51 en la apartado de anexos

3.2 Hallazgos y Análisis General

Establecer políticas y procedimientos de control dentro de una organización es factor clave para cualquier negocio, el manejo inadecuado e ineficiente del control puede llevar a las industrias a riesgos incluso de quiebra.

Una de las áreas más sensibles para el desempeño eficiente de toda organización es la relacionada con las cuentas por cobrar, razón por la cual se considera conveniente que las industrias establezcan políticas de control efectivas, para el manejo de los saldos de clientes, con el objeto que los cobros se realicen de forma oportuna, lo cual ayudará a las industrias a cumplir con sus objetivos financieros.

Analizando la información obtenida de la investigación se logró determinar que el 40% de los encuestados indica que cada semana se prepara estado de cuenta individual, el 20% lo realiza cada 15 días y 40% cada mes. En ese sentido es importante señalar el interés que reviste,

determinar oportunamente los saldos por cobrar a clientes. Según Manuel Ma. Contreras en su Manual Políticas y Procedimiento (2006) “Las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar permiten una organización para formalizar el sistema de trabajo”. (p, 24).

Una cuenta por cobrar es la promesa de un pago futuro que la empresa recibirá por parte de sus clientes, cuando estos hayan adquirido sus productos o servicios a crédito. Por lo general los plazos de crédito cortos o largos, hasta un año como máximo. La investigación manifiesta como resultado a la pregunta No. 4 del cuestionario ¿La empresa tiene establecido plazo para la concesión de créditos a sus clientes?, el 100% de los encuestados respondió que sí tienen establecido plazos para los clientes.

Según Brachfeld Montana, (2009) en su libro Gestión del Crédito y Cobro: “Los Plazos y condiciones de pago son factores determinantes para cierre de operaciones” (p.22).

El detalle de saldo es importante para comprobar la existencia de las cuentas por cobrar registrada por antigüedad en la confirmación de saldo de los clientes, además de ser un procedimiento necesario para generar el respaldo de lo vencido de las cuentas por cobrar. Se debe elaborar oportunamente y con la frecuencia necesaria, que contenga el estado de cuenta de cada cliente a quien la industria le ha concedido crédito.

La investigación manifiesta este enunciado en la pregunta No. 5 del cuestionario de colaboradores en la cual indica ¿Los detalles de Saldo de cuenta por cobrar se genera en? Excel o Sistema Operativo; según los resultados obtenidos hay un alto porcentaje (60 %) que indica que el detalle de saldo se genera utilizando la herramienta Excel, en tanto el 40% lo realiza por medio de sistema operativo.

Según Alcarria Jaime José J. (2009) en su libro Contabilidad financiera 1: indica “El sistema contable debe establecerse de forma que se tenga la seguridad de que se captan todos los hechos contables” (p.11).

Es importante que toda organización incluya dentro de sus planes, la capacitación de su personal, en ese sentido se considera conveniente diseñar un programa de aprendizaje continuo para las personas involucradas en el tema de las cuentas por cobrar de la industria del calzado, esto con el propósito de que puedan realizar sus actividades utilizando técnicas modernas que permitan

alcanzar los objetivos de la compañía, ayudando así al desarrollo del sector al cual pertenece, la industria del calzado en Guatemala. Es significativa la capacitación del líder para alcanzar las metas de las personas para bienestar dentro y fuera de la industria. A la pregunta de investigación: ¿El personal a cargo del control de las cuentas por cobrar, recibe capacitación para el desarrollo de sus funciones?, el 80 % indicó que el personal a cargo recibe capacitación y el 20 % no.

Según Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana (2008) “Capacitar al personal creará individuos mucho más rentables en sus puestos de trabajo” (p.20).

La segregación de funciones es un procedimiento que utilizan las industrias para separar las responsabilidades de las varias diligencias que entran en la transformación, es importante que los colaboradores de la organización estén claros de sus cargos evitando la duplicidad de funciones, lo cual desgastaría el trabajo en equipo, generando conflicto y se podría ver afectado en el área de cuenta por cobrar de las industrias.

La segregación inapropiada de funciones puede originar debilidades en los controles internos, esto implica mayores sucesos de fraude. El 80 % de los encuestados indica que sí existe segregación entre el personal que autoriza los créditos y el que se encarga de cobrar y el 20 % indica que no existe segregación.

Según Hermínia Gomá Quintanilla (2016) en su libro Segregación al personal, “La segregación de funciones está orientada a evitar que una misma persona tenga accesos a dos o más responsabilidades dentro del sistema (p.4).

Como resultado del encuestado en la industria del calzado en Guatemala, debido a la laboriosidad, del vendedor rutero se concentran a las atribuciones complejas formando el proceso de créditos y cobros de esta industria, este proceso lo inicia cuando busca nuevos clientes para la comercialización del calzado. Es el vendedor quien se encarga del proceso de recopilación de información y documentación en los formularios de solicitudes de crédito para llevarlos a los departamentos de créditos y cobros.

De acuerdo a la investigación efectuada una de las funciones principales del departamento de créditos es el análisis de la información presentada por los vendedores para la autorización de los

créditos de los futuros clientes. Esa actividad es de suma importancia debido a la responsabilidad y las consecuencias que dicha autorización implica. Porque de este análisis depende en gran manera, la liquidez de la empresa y el índice de rotación de las cuentas por cobrar, así como la optimización del flujo de efectivo de la entidad

La investigación manifiesta que es detallado los saldo de cuentas por cobrar, registrados por antigüedad en la confirmación de saldo de los clientes, generando el respaldo de lo vencido, se elabora el detalle oportunamente y con la frecuencia necesaria que contenga el estado de cuenta de cada cliente a quien la industria le ha concedido crédito.

Las industrias de calzado de Guatemala contiene dentro de sus planes, la capacitación de su líder y personal para el continuo aprendizaje e involucradas en el tema de las cuentas por cobrar de la industria del calzado, esto con el propósito de que puedan realizar sus actividades utilizando técnicas modernas que permitan alcanzar los objetivos de la compañía, ayudando así al desarrollo del sector al cual pertenece, la industria del calzado en Guatemala.

La segregación de funciones se efectúan en las industrias, para separar las responsabilidades de las varias diligencias de los colaboradores de la organización, para mantener claros de sus cargos evitando la duplicidad de funciones, lo cual desgastaría el trabajo en equipo, generando conflicto y se podría ver afectado en el área de cuenta por cobrar de las industrias.

3.3 Conclusiones

- 3.3.1. Se confirmó que las industrias de calzado que operan en la ciudad de Guatemala han establecido un sistema de políticas y procedimientos de control para el área de cuenta por cobrar, lo cual les permite controlar los plazos de créditos concedidos a sus clientes. Este sistema involucra básicamente a los departamentos de ventas, créditos y cobros, donde cada departamento cumple las funciones para las cuales fue creado, siendo cada uno de ellos complemento del otro y en su conjunto deben garantizar la recuperación oportuna de la cartera.
- 3.3.2. El establecimiento de políticos y procedimientos dentro de una organización constituye un mecanismo de control, que para el caso de las cuentas por cobrar le permite aumentar la rotación y recuperación de las mismas dentro de un plazo normal según las estrategias comerciales y capacidades de cada empresa, así como la búsqueda de nuevos clientes. La investigación permite evidenciar que la industria de calzado en el departamento de Guatemala mantiene un ambiente sano de control en el área de cuentas por cobrar, lo cual le permite alcanzar el máximo grado de eficiencia en ésta área, logrando de esa manera alcanzar el objetivos primordial que es la recuperación del capital, en el menor tiempo posible evitando las perdidas por cuentas incobrables.
- 3.3.3. Se verificó que las políticas y procedimientos relacionadas con las cuentas por cobrar están bien definidas, lo cual ha permitido alcanzar los objetivos relacionados con la recuperación oportuna de la cartera de crédito, así como el mantenimiento y/o mejora de los montos de crédito otorgados a los clientes en función de su comportamiento, esto a su vez permite a los ejecutivos de la industria la toma oportuna de decisiones para alcanzar las metas planificadas en cada período de operación.
- 3.3.4 Las condiciones en el mercado son cambiantes ya que éste es dinámico, por esa razón es conveniente que tanto las políticas como los procedimientos establecidos, sean revisados frecuentemente, con el objeto de confirmar que respondan a las necesidades propias de cada organización y permita mantener un ambiente equilibrado con los socios comerciales de la industria de calzado en el departamento de Guatemala, sus clientes.

Referencias

Brachfeld Montana, Gestión del Crédito y Cobro (2009) España editorial Profit.

Carrasquel Lira Aracelys, (2013) Empoderamiento: Estrategia para operativizar la gerencia del conocimiento en organizaciones educativas, Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín, 15,

Decreto No. 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus modificaciones Ley del Impuesto al Valor Agregado.

James A. y Levy J. Enciclopedia de Auditoría (1999) Barcelona Editorial Océano España

Manuel Ma. Manual Políticas y Procedimiento, (2006) Ecuador.

Researchgate. (2002, septiembre). Como desarrollar el empowerment y la satisfacción del cliente interno en el área de operaciones. <https://www.researchgate.net/publication/237236388>

ANEXO



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

La presente Encuesta tiene el objeto de realizar una investigación relacionada con políticas y procedimiento en la cuenta por cobrar de las industrias de calzado en la ciudad de Guatemala. Por lo que se solicita su colaboración para llenar la presente encuesta asegurando guardar su confiabilidad.

Género: F M Edad _____

Instrucciones: a continuación se le presentan diferentes preguntas, las cuales puede marcar con una **X** en la respuesta que considere correcta. Favor no omitir ninguna pregunta.

1. ¿Se tiene lista catálogos de clientes con direcciones, teléfonos u otros datos?

SÍ NO

2. ¿Se preparan estados de cuenta individuales? Si su respuesta es afirmativa indique con qué frecuencia.

SÍ NO

Cada semana Cada 15días Cada mes

3. ¿Con qué frecuencia realizan detalles de Saldo a los clientes?

Cada semana Cada 15días Cada mes

4. ¿La empresa tiene establecido plazo para la concesión de créditos a sus clientes?

SÍ NO

5. ¿Los detalles de Saldo de cuenta por cobrar se genera en?

Excel Sistema operativo

6. Además del detalle de saldos, la empresa tiene establecido otro procedimiento de control? Si su respuesta es afirmativa indique cuál o cuáles.

SÍ NO

7. ¿Si la empresa cuenta con políticas y procedimientos, estas se cumplen a cabalidad?

SÍ NO

8. Existe una adecuada comunicación entre el personal relacionado con la cuenta por cobrar en las industrias?

SÍ NO

9. ¿Considera usted que el registro de clientes, es el más adecuado para el Control de las cuenta por cobrar? Razone su respuesta.

10. ¿Cuál es el medio que utiliza para informar a sus clientes acerca de los Saldos Pendientes?

Correo Electrónico.

Carta entregada en oficina.

11. ¿Considera usted importante establecer políticas y procedimiento de control para las cuentas por cobrar en las industrias de calzado? Razone su respuesta.

12. Con qué frecuencia reportan los ingresos de cuentas por cobrar en la empresa?

Semanal Quincena Mensual

13. ¿El personal a cargo del control de las cuentas por cobrar, recibe capacitación para el desarrollo de sus funciones?

SÍ NO

14. ¿Existe segregación de funciones entre el personal que autoriza los créditos y el que se encarga de cobrar? Razone su respuesta.

15. ¿Se emiten recibos de caja para respaldar el cobro realizado? Si su respuesta es afirmativa, indique: 1. Si los mismos están debidamente numerados. 2. El proceso de registro de los recibos de caja en la empresa.

Cuadro No. 1



Fuente: Propia 2019.

Comentario: Este cuadro describe donde se inicia el proceso de créditos y cobros de la Industria de Calzado.

Cuadro No. 2

Modelo general de un estado de cuenta de cliente

Industrias de Calzado de Guatemala Estado de Cuenta 25-julio-2019				
Fecha de Factura	Factura No.	Servicio	Monto	Fecha de Vencimiento
3/marzo/19	2390	Compra de Calzado	Q.132.00	18-Marzo-2019
3/abril/19	2398	Compra de Calzado	Q.525.00	18-abril-2019
3/mayo/19	2437	Compra de Calzado	Q.825.00	18-mayo-2019
3/junio/19	2473	Compra de Calzado	Q.1,414.00	18-junio-2019
3/julio/19	2484	Compra de Calzado	Q.2,150.00	18-julio-2019
		Total.....	Q.5,046.00	

Fuente: Elaboración propia 2019.

Cuadro No. 3

Representación de medios de pago



Fuente: Propia 2019.

Cuadro No. 4

Representación gráfica de la estructura organizacional del área administrativa de una

Industria del calzado



Cuadro No. 5

Informe de saldo pendiente

Fecha: 19.07.2019
Cliente No: 1000004498
Comercializadora, S.A.
9na Avenida 19-30 zona 11



Estimado Cliente:

Nuevamente saludándolo y agradeciendo la confianza que nos depositan, en seguimiento al recordatorio de pago atrasado, hago de su conocimiento que aún no hemos recibido el comprobantes de reembolso de las facturas a continuación detalladas.

Fecha de Factura	Factura No.	Servicio	Monto	Fecha de Vencimiento
3/marzo/19	2390	Compra de Calzado	Q.132.00	18-Marzo-2019
3/abril/19	2398	Compra de Calzado	Q.525.00	18-abril-2019
3/mayo/19	2437	Compra de Calzado	Q.825.00	18-mayo-2019
3/junio/19	2473	Compra de Calzado	Q.1,414.00	18-junio-2019
3/julio/19	2484	Compra de Calzado	Q.2,150.00	18-julio-2019
		Total.....	Q.5,046.00	

Las mismas ya superan el plazo de crédito que como empresas hemos pactado, por lo que les ofrecemos el periodo de una semana para poner al día su cuenta. Una vez pasado este tiempo sin tener noticias de ustedes nos veremos obligados, en base a nuestras política, a suspender temporalmente el crédito.

Como siempre, apreciamos su ayuda para mantener sus cuentas según nuestros acuerdos

Atentamente,
Departamento de Cuentas por Cobrar
Industrias de Calzado