



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Sistema de pagos, como herramienta de apoyo, para disminuir las
cuentas incobrables, en oficinas contables, en la ciudad de
Guatemala**

(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Katerine Ivón García Marroquín

Guatemala, agosto 2020

**Sistema de pagos, como herramienta de apoyo, para disminuir las
cuentas incobrables, en oficinas contables, en la ciudad de
Guatemala**

(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Katerine Ivón García Marroquín

M,Sc. Lic. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa (**Asesor**)

Lic. Emerson Corrales (**Revisor**)

Guatemala, agosto 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

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. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M.A. Hugo Armando Perla Méndez

Coordinador

Guatemala, 8 de abril de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “Sistema de pagos, como herramienta de apoyo, para disminuir las cuentas incobrables, en oficinas contables en la ciudad de Guatemala “confirmando que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Katerine Ivón García Marroquín
Licenciatura en Administración de Empresas
Carné No.: 201500766

REF.: C.C.E.E. LAE.A01-PS.0011.2020.

**DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 10 DE AGOSTO DE 2020.**

DICTAMEN

Tutor: Lic. Luis Alfredo Cituernes Figueroa

Revisor: Lic. Emerson Cortales Lara

Artículo científico titulado: "Sistema de pagos como herramienta de apoyo, para disminuir las cuentas incobrables, en oficinas contables, en la ciudad de Guatemala."

Presentada por: Katherine Ivon García Marroquín

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

En el grado académico de: Licenciado en Administración de Empresas



M.A. Ronaldis Giron
Licenciado
Facultad de Ciencias Económicas

CIENCIAS ECONÓMICAS
DECANO
UPANA

Guatemala, 20 de marzo de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

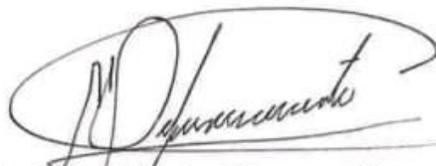
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Sistema de pagos como herramienta de apoyo, para disminuir las cuentas incobrables, en oficinas contables, en la ciudad de Guatemala”**, realizado por KATERINE IVON GARCIA MARROQUIN, ID 000009130, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



M. Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa

Colegiado Activo 9123

Guatemala, 18 de abril 2020

Señores Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **“Sistema de pagos como herramienta de apoyo, para disminuir las cuentas incobrables, en oficinas contables, en la ciudad de Guatemala”**, realizado por Katerine Ivón García Marroquín, Carné 201500766, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, 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,



Mgr. Emerson Corrales Lara
Colegiado Activo 13,036

Dedicatoria

A Dios

Por la sabiduría y fortaleza que me ha dado durante todo este tiempo y seguir adelante con mis propósitos y metas.

A mi familia

Por estar a mi lado, dándome el apoyo y motivación incondicionalmente, para no desfallecer y poder lograr mis metas.

A mis catedráticos

Por la gran enseñanza que nos dan día a día, el cual nos hacen unas personas emprendedoras.

A mis amigos:

Por su apoyo y amistad incondicional.

A la Universidad:

Por brindarme el conocimiento profesional y el desarrollo académico.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	3
1.8 Definir instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	6
Resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
Capítulo 3	21
Discusión	21
3.1 Extrapolación	21
3.2 Hallazgos y análisis general	27
3.3 Conclusiones	28

Referencias

30

Anexos

32

Abstract

La mala ejecución de los procesos administrativos, hizo que las oficinas de contabilidad aumenten las cuentas incobrables, se estableció una herramienta de apoyo, no conforme con los procedimientos el cual se pretendió llegar a identificar el motivo.

Se hizo una búsqueda de 415 oficinas contables, para la muestra ubicada en la ciudad de Guatemala, y participaron en esta discusión, la investigación fue de tipo descriptivo, porque su propósito es determinar el estudio para formular y evaluar el problema, esto implica la recopilación y presentación sistemática de datos mediante la ejecución de la formula finita, con el resultado de la muestra se procedió a realizar el cuestionario a 195 personas para saber acerca del conocimiento de los diferentes procesos , controles , políticas y otros.

Los resultados obtenidos determinaron que deben implementar nuevos manuales, políticas para créditos especiales, evaluar los controles de crédito, realizar reportes sobre la cuentas pendientes de pago, utilizar sistemas para la recuperación de cuentas pendientes, llevar un sistema de los pagos que se harán por plazos, realizar técnicas de cobranza, estos lineamientos ayudaran a una mejor utilización.

Se observó que los procedimientos presentados por las oficinas contables no fueron los adecuados y no cuentan con manuales de procedimientos, y no les proporcionan esta

información a sus colaboradores para ejecutar correctamente sus funciones provocando que se cometan errores

Introducción

En la investigación científica se ha determinado, que es importante evitar los riesgos que se presenten en las oficinas contables al contar con manuales, procesos, controles, políticas y normas adecuadas, permiten evaluar y analizar como las oficinas utilizan la información, por eso es indispensable que se maneje un sistema permanente que garantice la recuperación de cuentas pendientes de pago, para cumplir con los objetivos propuestos por la empresa.

Las organizaciones hacen referencia a fundamentos como planes de trabajo, de acción y estrategias, con el fin de tomar las mejores decisiones, reevaluar las políticas de créditos, controles, capacitar al personal, identificar cada proceso es clave para llegar a obtener los resultados esperados, por esta razón es importante que se realice siempre una revisión al terminar los procesos y hacer que se cumplan mediante técnicas que les permita verificar y analizar su uso.

Se ha planteado la interrogante de ¿Qué lineamientos se pueden utilizar en el sistema de pagos como herramienta de apoyo para disminuir las cuentas incobrables, en oficinas contables, en la ciudad de Guatemala? se quiere implementar un plan de acción para el uso del sistema de pago, mediante la metodología que se aplico es de carácter descriptivo, es el más utilizado en estos trabajos, su fin es identificar hechos, situaciones y recolecta información de manera conjunta que ayude a tomar decisiones del estudio encontrado

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años se han presentado problemas con las empresas que no son reconocidas, sin embargo la falta de empleo hace que personas ejerzan con su título de contador y presten servicios contables por su cuenta, se evidencia que al tener una oficina de contabilidad deben contar con normas, reglas y leyes fiscales que cumplir, toda organización se fundamenta por gestiones administrativas, financieras, estrategias y todos los recursos que estén al alcance para cumplir sus proyectos, dada las circunstancias si no se establece un plan de acción o un plan de trabajo de lo que se debe realizar, no podrá cumplir sus objetivos todo inicia por no tener conocimiento suficiente en procesos y procedimientos en casos especiales que suceden en el ámbito empresarial, la falta de capacitación al personal hace que los errores aumenten a la hora de realizar los cobros de honorarios fuera de tiempo, descuidos por parte del personal, malos procesos administrativos, políticas inadecuadas, controles mal ejecutados, personal irresponsable, en cuanto a cumplir sus funciones, todo esto hace que las oficinas contables aumenten las cuentas incobrables se tiene un descontrol interno está consumiendo el capital, por esta razón es importante la revisión y evaluación para identificar la deficiencia o si es necesario diseñar nuevos procesos para evitar el aumento de las cuentas o saldos vencidos con los clientes, se maneja una política de crédito mayor al mes el cual hace que la oficina tenga un déficit.

Si las causas del problema se deben a la falta de seguimiento en los procedimientos de cobros, y en no tener establecido un sistema o una herramienta que les garantice la recuperación de las cuentas incobrables, los procesos no están bien estructurados se debe analizar la situación iniciando con el propietario de la empresa y su forma de trabajar, como está estructurada la oficina y que funciones desempeña cada uno, para encontrar el problema, el sistema actual está originando una gran cantidad de cuentas pendientes de pago, que a la fecha se les está dificultando a las oficinas recuperar parte de sus ingresos, para ellos

es importante el tiempo que se lleva en recuperar estos ingresos, y en la organización es una de las principales fuentes y capital con que se realizan sus actividades diarias.

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué lineamientos se pueden utilizar en el sistema de pagos como herramienta de apoyo, para disminuir las cuentas incobrables, en oficinas contables, en la ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Implementar un plan de acción para el manejo del sistema de pagos como herramienta de apoyo, para disminuir las cuentas incobrables, en oficinas contables, en la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

- Presentar formato del sistema de pago, para disminuir las cuentas incobrables.
- Aplicar un control interno para mejorar el funcionamiento de las cuentas incobrables.
- Establecer políticas adecuadas para el cobro de los clientes.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación del artículo científico es de tipo descriptiva, este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos determinando el objeto del estudio para formular y evaluar el problema.

1.5 Sujeto de investigación

En la investigación científica participarán 415 oficinas contables, el cual se toma la muestra en la ciudad Guatemala.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El artículo científico da inicio el 7 de septiembre de 2019 y finaliza el 11 de abril de 2020.

1.6.2 Geográfico

La investigación científica se realiza en las oficinas contables de la ciudad de Guatemala. Se determina el universo, mediante la ejecución de la formula finita por ser una población menor de 30,000.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo muestra finita o infinita

Para la investigación científica se utiliza la muestra finita, la información fue tomada de la base de datos según registros de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) de oficinas contables en la ciudad de Guatemala, con el resultado de la muestra se procede realizar el cuestionario considerando la muestra de 195 para pasarlo a personal que labora en las oficinas contables.

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

n = muestra buscada 95%

p = probabilidad de éxito = 60%

q = probabilidad de fracaso 40%

N = tamaño de la población = 415

e = error máximo admisible (5%).

z= Nivel de confianza (95% = 1.96)

$$n = \frac{1.96^2 (0.6 * 0.4) 415}{0.05^2 (415-1) + 1.96^2 (0.6 * 0.4)}$$

$$n = \frac{3.8416(0.24) 415}{0.0025 (414) + 3.8416 (0.24)}$$

$$n = \frac{0.921984 (415) = 382.62336}{1.035 + 0.921984} \quad \mathbf{R// 195.52}$$

$$1.035 + 0.921984 = 1.95698$$

1.8 Definir instrumentos de investigación

Para el desarrollo de la investigación, el instrumento a utilizar es el cuestionario elaborado con preguntas cerradas y abiertas referentes al tema se quiere ampliar la temática encontrada en las oficinas contables de la ciudad de Guatemala, las preguntas deben ser acorde a la problemática que se desea resolver, el personal encuestado debe indicar que tanto conocen los procedimientos internos, externos y su funcionamiento a la hora de ejecutarlos dando una respuesta de Si, No, No sabe, y colocando su opinión donde lo indique.

(García, 2010) Afirma:

El cuestionario de la encuesta, consiste en un conjunto de preguntas, donde se pueden abarcar variados aspectos, este fue preparado de forma cuidadosa, donde se tratan los diversos hechos

y aspectos que son parte de la investigación y que pueden ser abordados de diversas formas, entre sus características principales es el hecho de que es más impersonal que la entrevista y permite la obtención de la información de una manera rápida y económica. (p. 6)

1.9 Recolección de datos

Con el resultado de la muestra poblacional, se procede a realizar el cuestionario considerando la muestra de 195 cuestionarios enviados a los propietarios y personal que laboran en las oficinas contables, para captar información para llegar al problema de la investigación.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis y procesamiento de datos a evaluar el universo es de 415 oficinas contables oficialmente en la ciudad de Guatemala, en la etapa de tabulación se aplicó el cuestionario a 195 personas, de las cuales laboran en las oficinas contables, el cuestionario se realizó en Google Form, y fue enviado por correo electrónico, teniendo una muestra física.

El cuestionario consiste en un formato de 15 preguntas tanto cerradas como abiertas con el fin de obtener información para darle una solución al problema encontrado, se usan graficas circular, que son de mayor utilidad en la presentación de datos.

Para realizar el análisis de la información obtenida, fue procesada y analizada de forma individual, por medio del programa excel, para facilitar y agilizar la construcción de tablas y graficas que se presentaran con mayor exactitud.

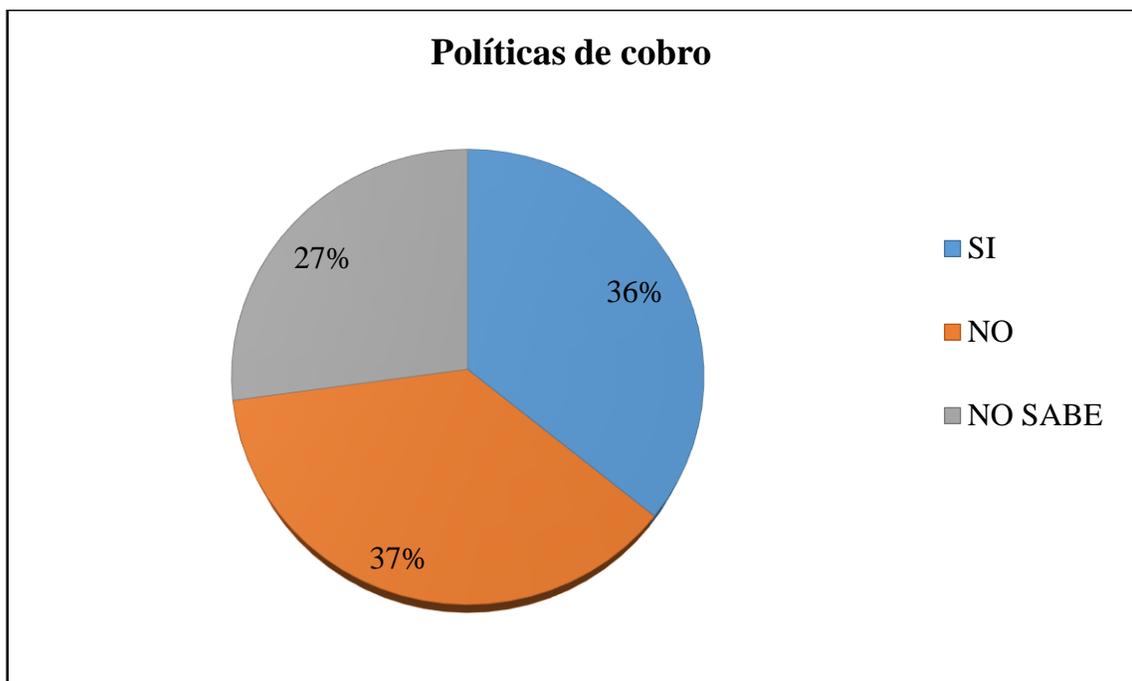
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

1.¿Conoce usted las políticas de cobros, que se tiene en las oficinas contables para los clientes?

Gráfica No. 1



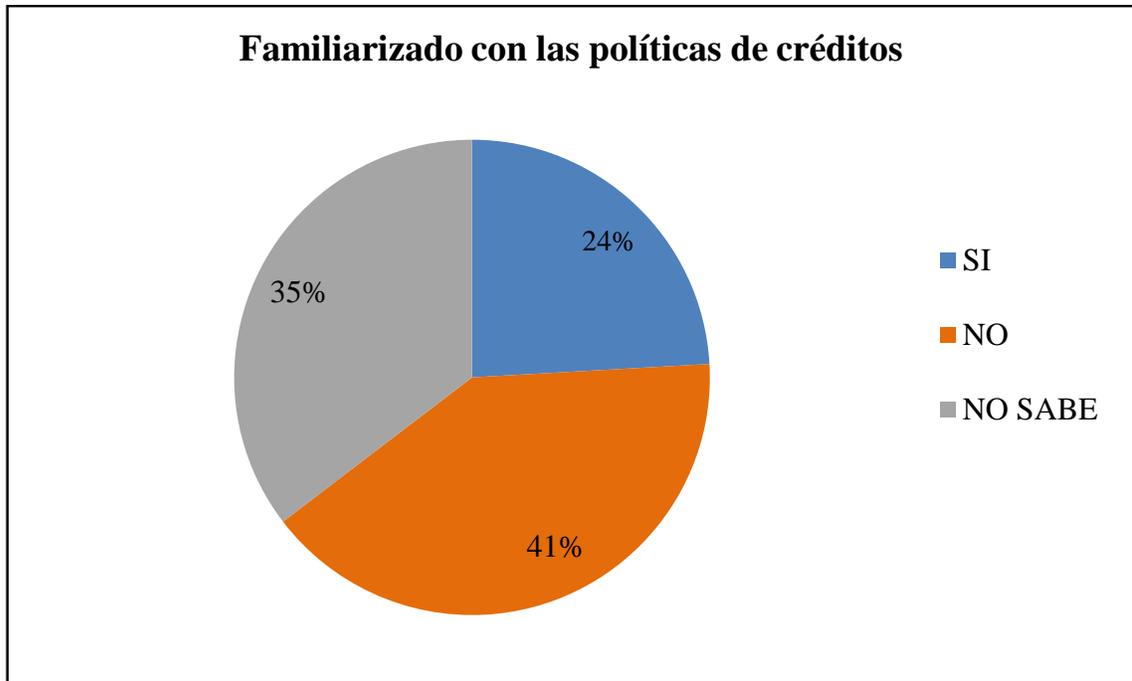
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

De acuerdo a la pregunta el 36 % si conoce las políticas de cobro que se tienen en las oficinas contables el 37% no las conoce y el 27% no sabe.

2. ¿Se encuentra familiarizado con las políticas de créditos, establecidas en las oficinas contables?

Gráfica No. 2



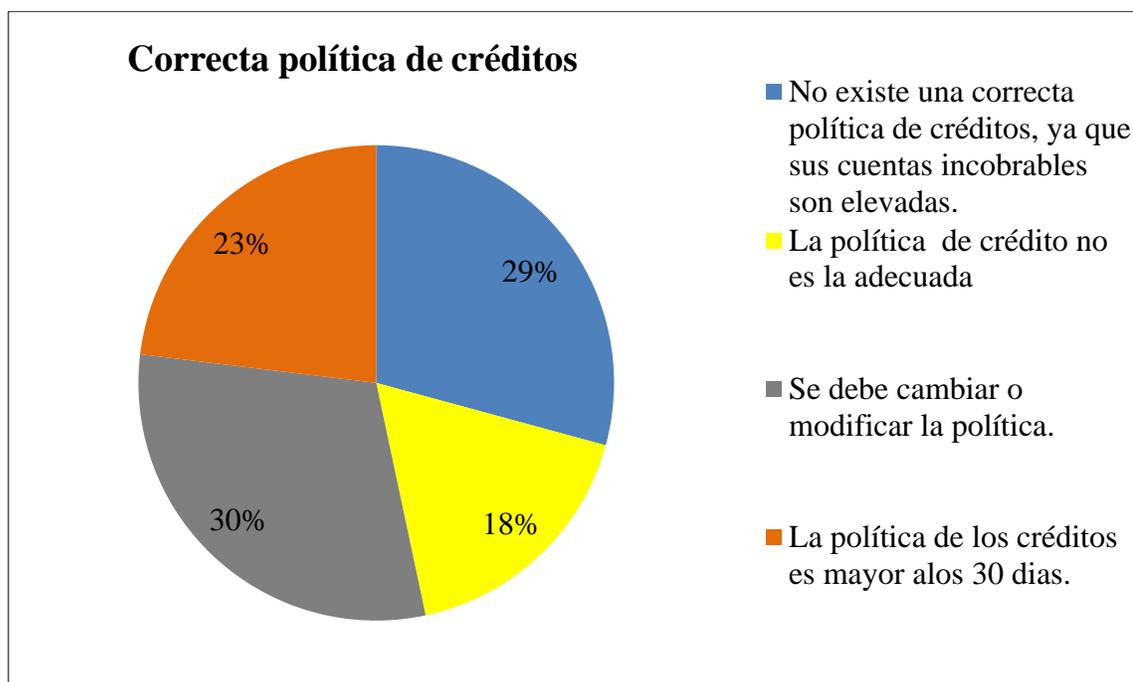
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

De acuerdo a la pregunta de familiarización las políticas de crédito el 24% si se encuentran familiarizados con las políticas establecidas el 41% no está familiarizado, el 35% no saben.

3. ¿Considera usted, que existe una correcta política de crédito para los clientes?

Grafica No. 3



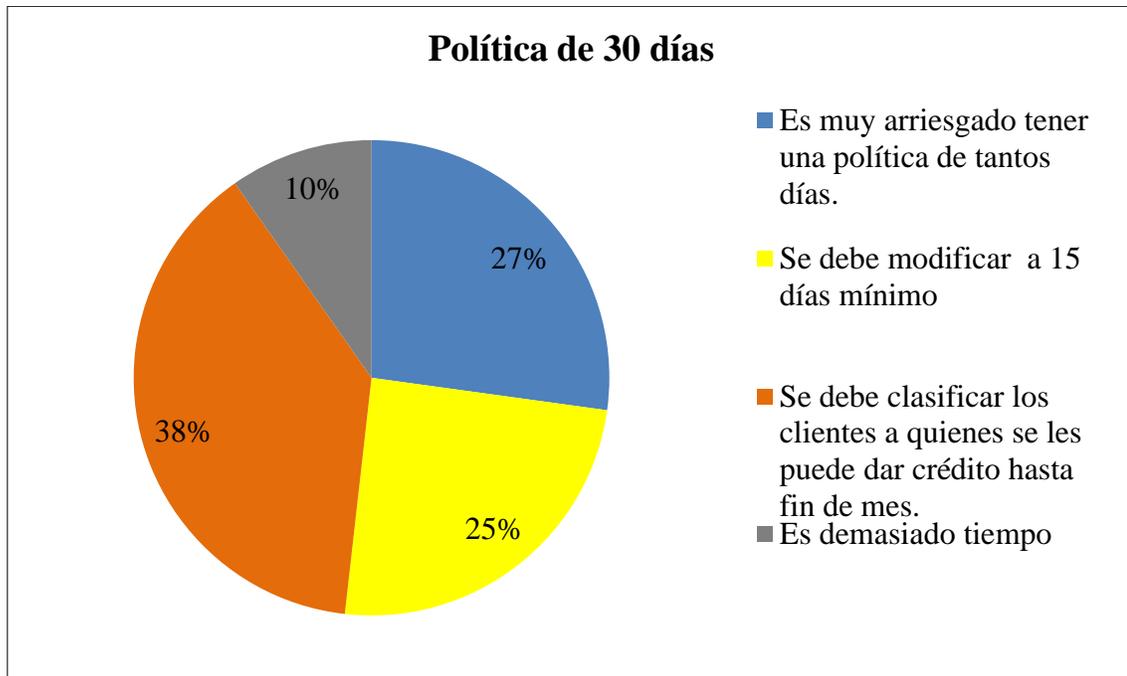
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

Se evidencia en la gráfica que el 29. % indica que no existe una correcta política de crédito ya que sus cuentas incobrables son elevadas, el 18% dicen que la política de crédito no son las adecuadas, el 30.% opina que se debe cambiar o modificar la política, y el 23.% opinan que la política de los créditos es mayor a los 30 días.

4. ¿Está de acuerdo en mantener una política de 30 días de cobro aplicado a todos los clientes?

Gráfica No. 4



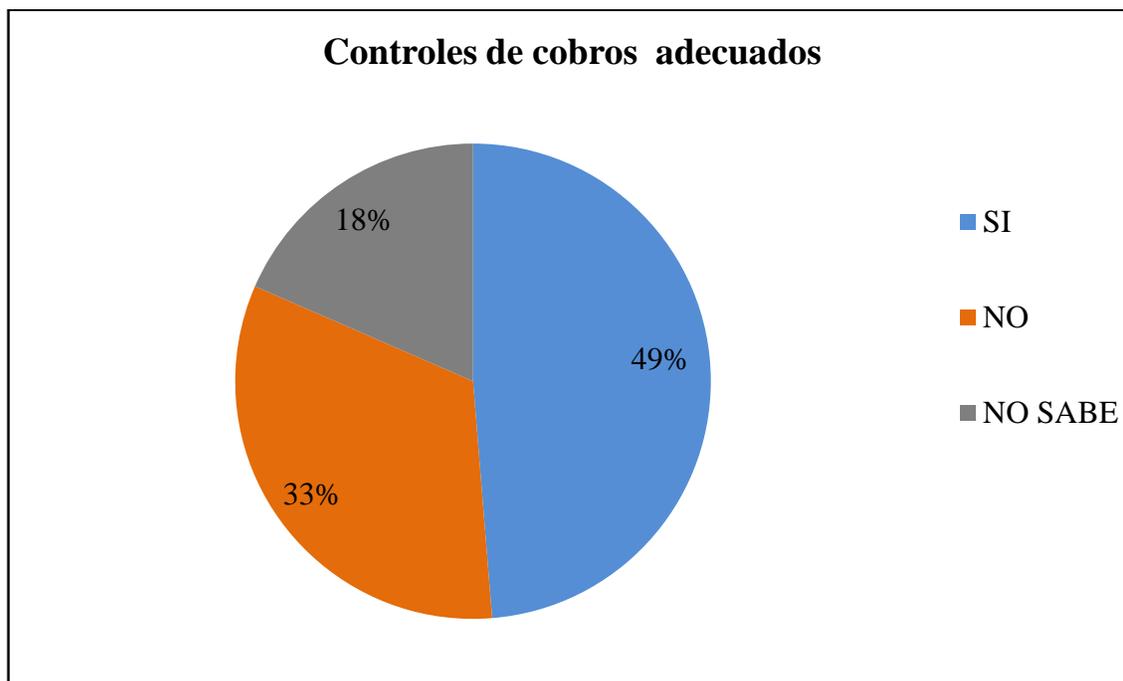
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

Se muestra en la gráfica que el 27% opina que es muy arriesgado tener una política de tantos días, el 25% determina que se debe modificar a 15 días mínimo, el 38% opina que se debe clasificar los clientes a quien se les da crédito, el 10% dice que es demasiado tiempo.

5. ¿Considera adecuado los controles de cobro aplicados en las oficinas contables?

Gráfica No. 5



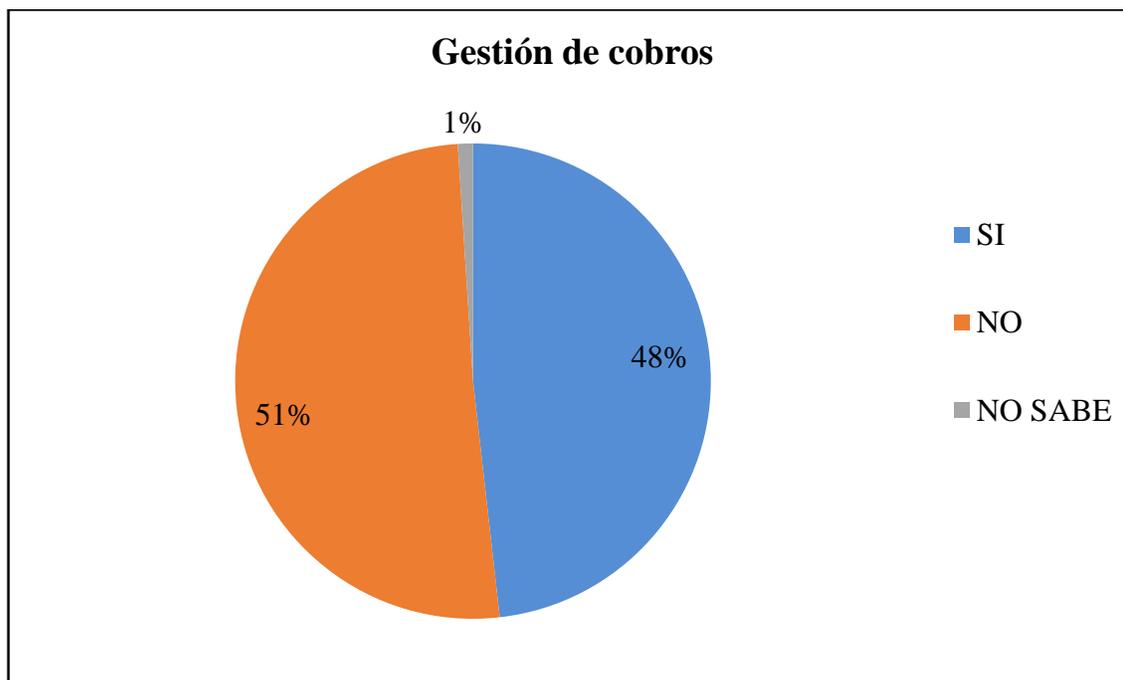
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

De acuerdo a la pregunta el 49% opina que si considera adecuado los controles de cobros aplicados en las oficinas contables el 33% no está de acuerdo con los controles que se aplican y el 18% no sabe.

6. ¿Se encuentra conforme con la gestión de cobro que se maneja en la oficina contable?

Gráfica No. 6



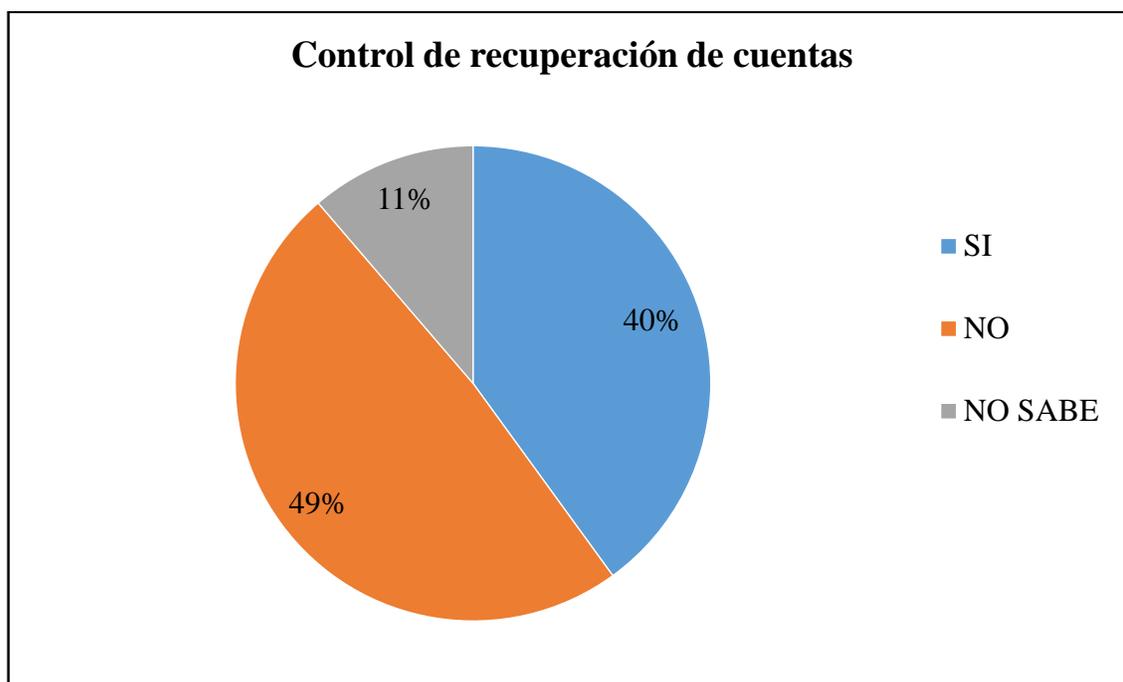
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

De acuerdo a la pregunta el 48% opina que se encuentra conforme con la gestión de cobros que maneja en las oficinas contables, el 51% no está conforme y el 1% no sabe.

7. ¿Conoce algún control que garantice la recuperación de las cuentas incobrables?

Gráfica No. 7



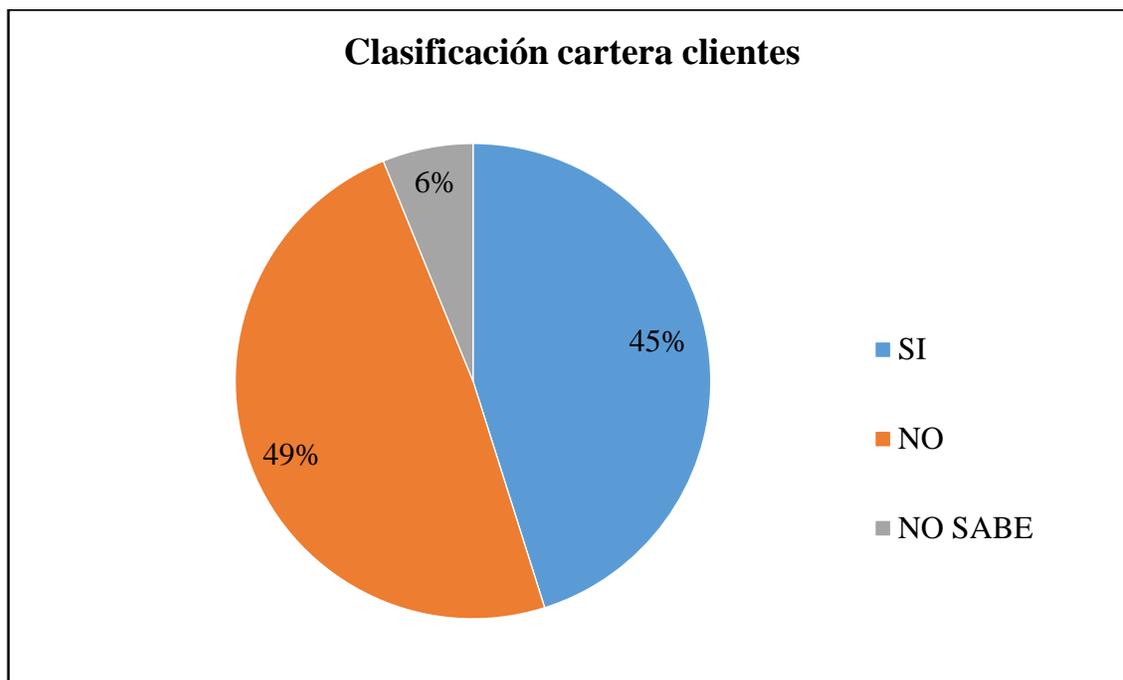
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

De acuerdo a la pregunta el 40% opina que si conocen algún control que garantice la recuperación de las cuentas incobrables, el 49% no conoce alguna, el 11% no sabe del tema.

8. ¿Clasifican la cartera de clientes para realizar los cobros?

Gráfica No. 8



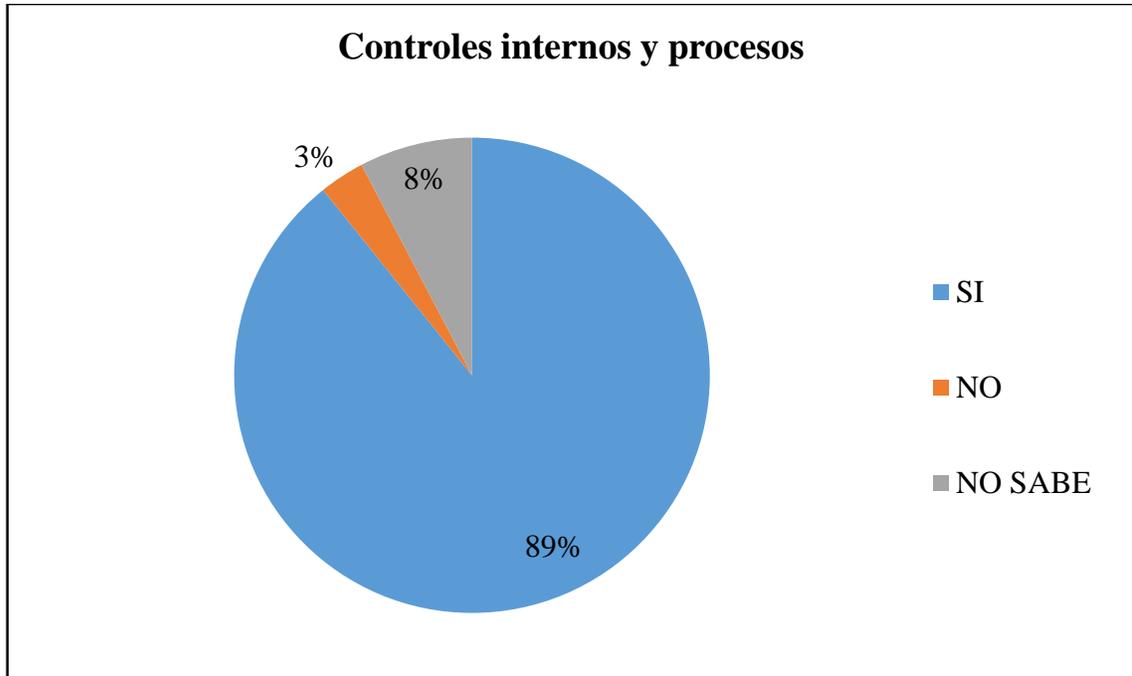
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

De acuerdo a la pregunta el 45% opina que si clasifican la cartera de clientes para realizar los cobros, el 49% indica que no clasifican la cartera de los clientes, el 6% no saben.

9. ¿Los controles internos y procesos son herramientas importantes dentro de la oficina de contabilidad?

Gráfica No. 9



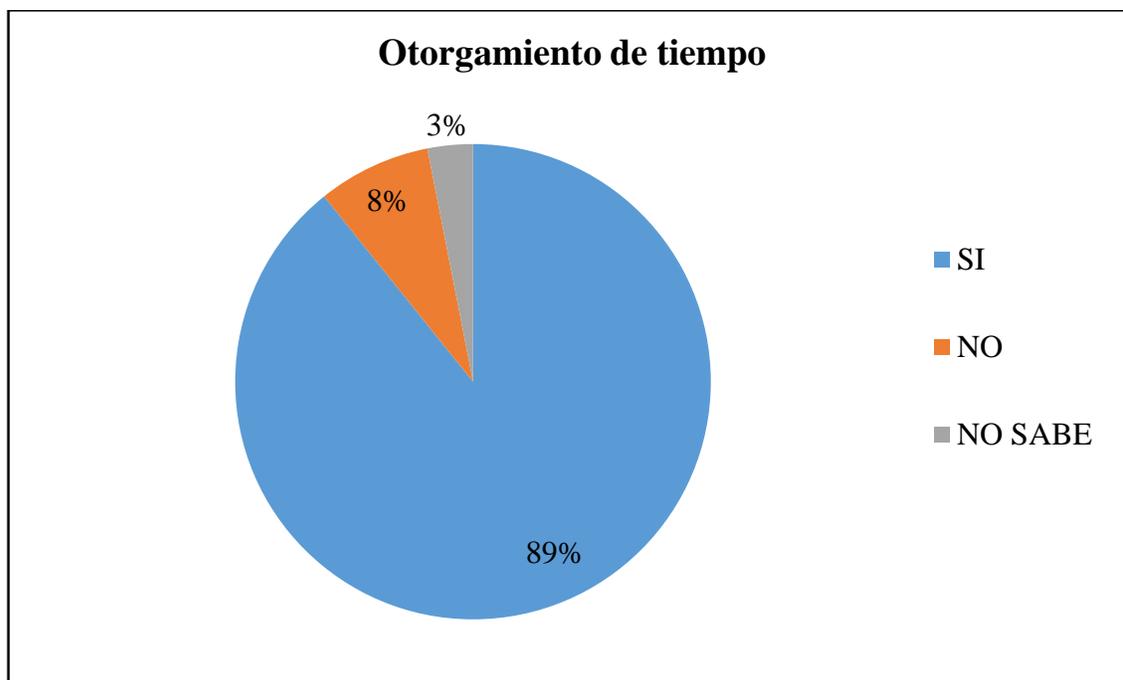
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

Se evidencia en la gráfica 89% de personas dicen que si son importantes los controles internos y procesos dentro de la oficina de contabilidad, el 3% opinan que no y el 8% no sabe.

10. ¿Son necesarias, las políticas para el otorgamiento de un tiempo más amplio a los clientes?

Gráfica No. 10



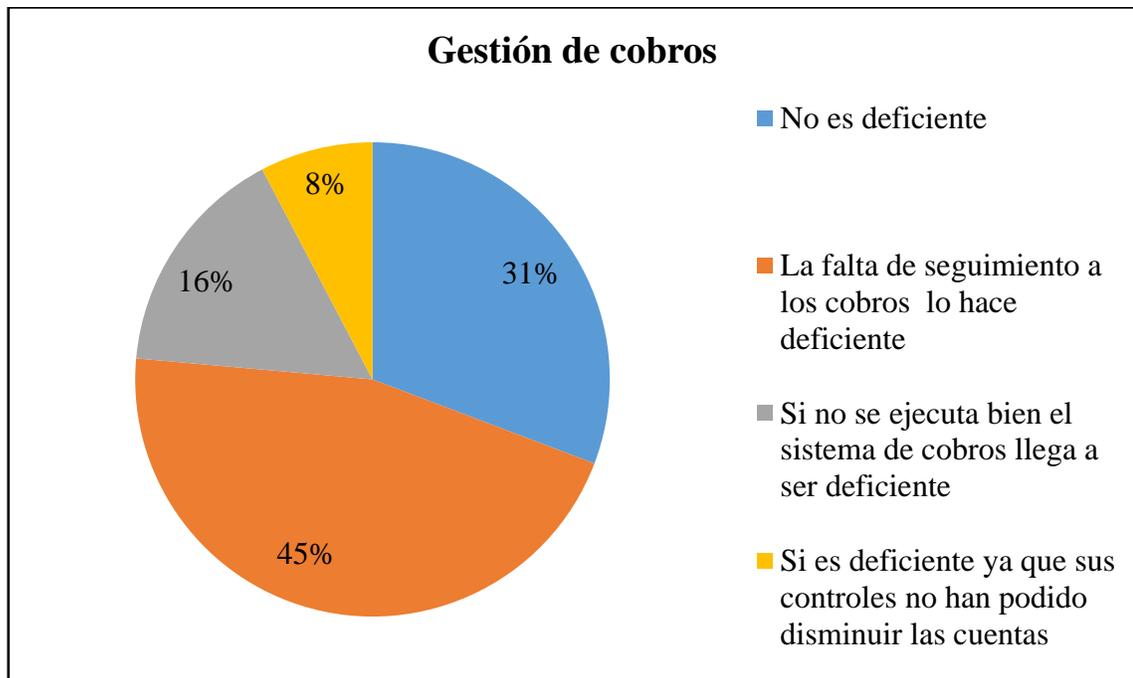
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

Según grafica se evidencia que el 89% opinan que si son necesarias las políticas para ampliar el tiempo a clientes, sin embargo el 8% dice que no, el 3% no saben.

11. ¿Considera que la gestión de cobros es deficiente?

Gráfica No. 11



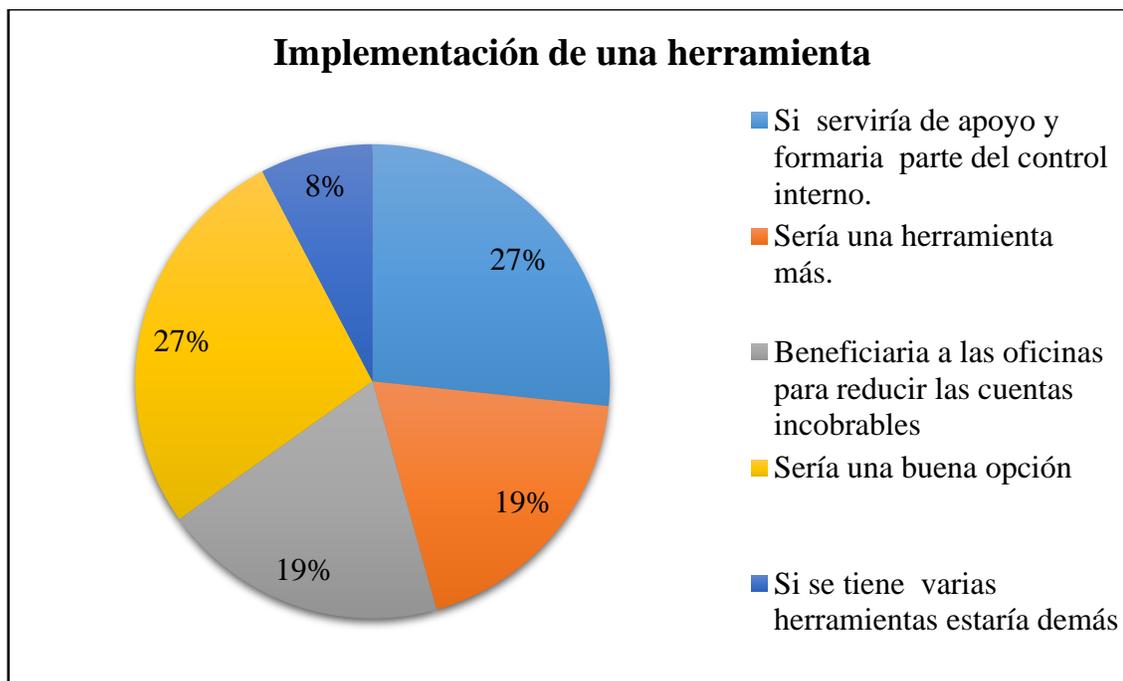
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

Se evidencia que el 31% opina que no es deficiente, el 45% indica que es falta de seguimiento a los cobros, el 16% opina que si no se ejecuta bien el sistema de cobros llega a ser deficiente y el 8% opina que si es deficiente, ya que sus controles no han podido disminuir las cuentas incobrables.

12. ¿Considera que la implementación de una herramienta puede ser apoyo para reducir las cuentas incobrables?

Gráfica No. 12



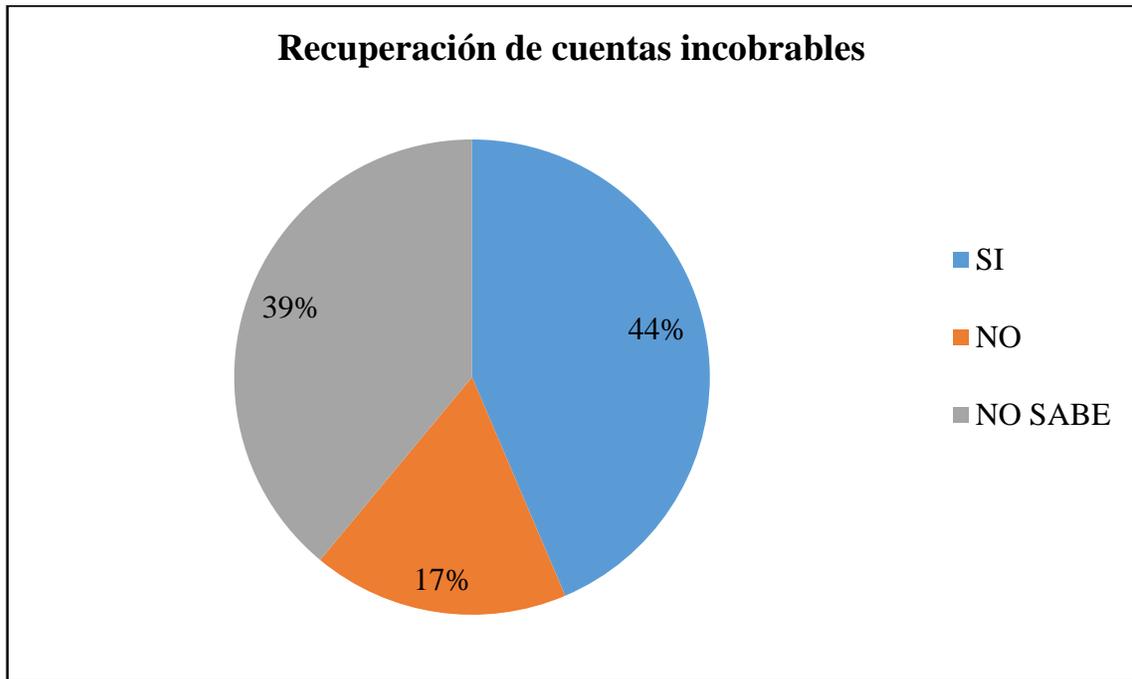
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

Según la pregunta el 27% opinan que si serviría de apoyo, el 19% que sería un herramienta más, el 19% determina que beneficiaría a las oficinas, el 27% una buena opción y el 8 % si se tiene varias herramientas estaría de más.

13. ¿Existe algún control que garantice, la recuperación de las cuentas incobrables?

Gráfica No. 13



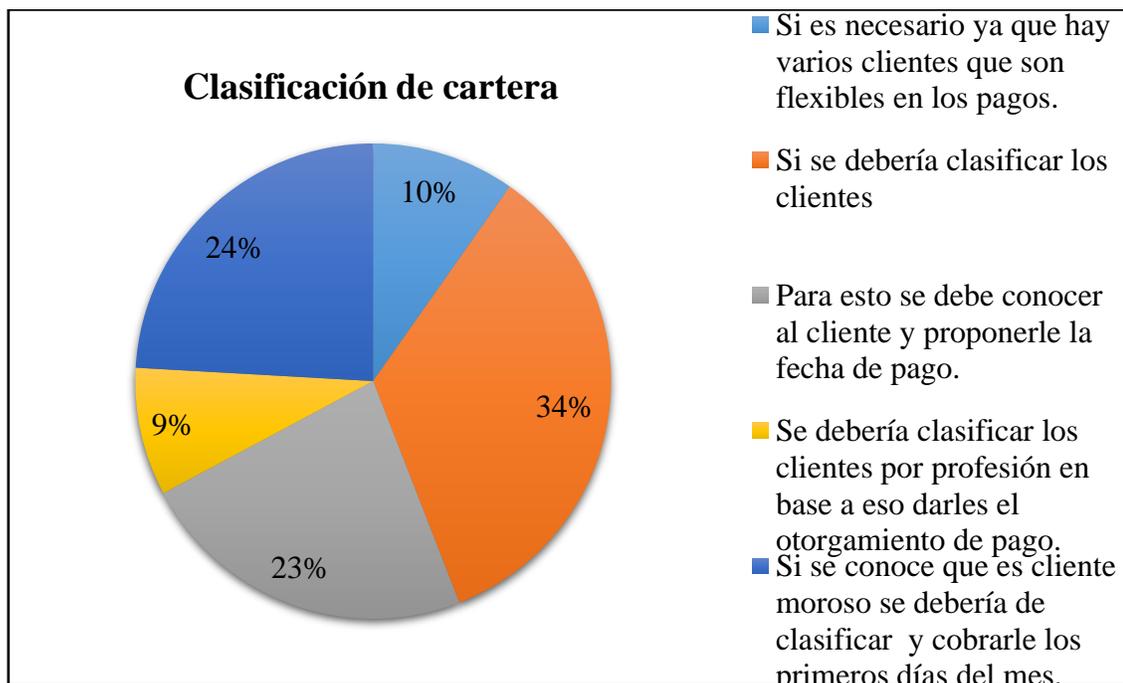
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

De acuerdo a la pregunta el 44% dice que si se encuentran controles que garanticen la recuperación de las cuentas incobrables con el 17% No, y el 39% no sabe del tema..

14. ¿Qué opina usted de la clasificación de la cartera de clientes? ¿Es importante para realizar los cobros?

Gráfica No. 14



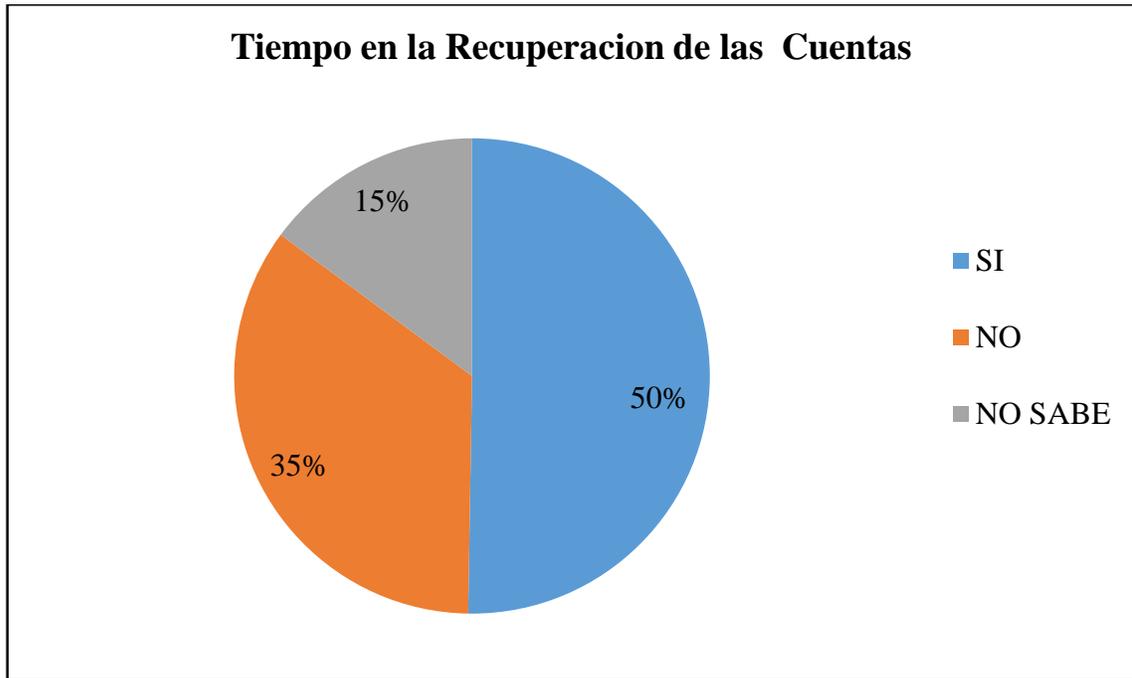
Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

Se evidencia, que el 10 % opina que los clientes son flexibles en los pagos, el 34% comenta que si se debe clasificar los clientes, el 23% que se debe proponer la fecha de pago, 9% opina que se debe clasificar al cliente por profesión y el 24% si es cliente moroso cobrarle los primeros días del mes.

15. ¿Es importante el tiempo, en la recuperación de las cuentas incobrables?

Gráfica No. 15



Fuente: elaboración propia, año 2020

Análisis

De acuerdo a la pregunta el 50% opina que si es importante el tiempo en la recuperación de las cuentas incobrables 35% dice que no y el 15% no sabe.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

Analizando los resultados de las políticas de cobros, se evidencia que las personas no conocen las políticas que se tiene para los clientes, considerando que un porcentaje bajo sí reconoce las políticas que usualmente la empresa utiliza para su cartera de clientes, sin embargo existe una deficiencia en este tipo de controles afectando así las oficinas contables.

(Gutiérrez & Católico , 2018) Afirma:

El término control, en su acepción más extendida, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer, todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera. (p.42)

Haciendo referencia al tema de los controles es indispensable que el personal que labora en las oficinas contables tenga conocimiento de las políticas.

De lo contrario ocurren estas situaciones que hacen que la empresa llegue a su fin. La persona encargada debe verificar que se cumplan las normas y procedimientos en la oficina, como consecuencia se tiene un personal que no está capacitado para diferenciar políticas, procedimientos y procesos cuando el recurso humano debería de identificar con facilidad la diferencia de ambos temas y de tener el poder para saber cuándo? cómo? Y con qué cliente aplicarlo, para llegar a ser eficientes a la hora de realizar una operación.

Encontramos a personal que está inconforme con las políticas de crédito que se tiene para los clientes; debe evaluarse las políticas establecidas para que puedan ejercer bien su trabajo, la falta de capacitación es un factor negativo que impacta afectando a los ingresos de las oficinas contables, una buena inversión al recurso humano motivara, haciendo que se disminuya los errores y se recuperen las cuentas pendientes de pago, la falta de seguimiento a los procesos hace que el personal sea deficiente a la hora de negociar con el cliente ya que, si sus políticas describen lo contrario cuando se prestan servicios, si la mayor parte el cliente tiene la razón, el cliente puede decidir si seguir en esa oficina o hacer cambio de contador donde si sepan lo que se quiere, se debe tomar en cuenta la reevaluación de las políticas, si esto se quiere corregir lo primero que se debe hacer es imprimir ejemplares para sus colaboradores de las políticas que se ejecutaran en caso de saldos vencidos y en los diferentes casos que se presenten también una buena estrategia es de que se tenga acceso a los manuales, procesos, procedimientos políticas de créditos y que sean visibles para que estén informados de lo que se debe hacer en un dada caso no se encuentre la persona responsable.

Se evidencia que es un error tener una política de un mes, cuando los pagos de los clientes son los ingresos y sustentos de la oficina, si se compara con otras empresas u oficinas grandes, ellos optan por políticas mínimas de 15 días, al tener esa política hace que el otorgamiento sea el doble de crédito, tomando en cuenta que eso afecta a la recuperación de cuentas pendientes de pago, muchos de los clientes se acostumbran a pagar el último día del mes y ¿cómo hacer que esto ya no suceda ? la solución es modificando la política y haciendo una nota dirigida a sus clientes informando de que en los primeros 5 días hábiles de cada mes se entregara la factura de honorarios, para que ellos puedan generar los cheques en el tiempo estipulado, siendo el mínimo el 15 de cada mes para tener un ingreso y sustentar los gastos que se presenten. Si se sigue con la política establecida anteriormente corren riesgo con los ingresos de la empresa a que sean negativos al final del mes aumentado los saldos vencidos por los clientes. (Fernández & Vásquez, 2018) “Las empresas en cualquier entorno en el que se desarrollen es importante que cuenten con un control interno efectivo, que ejerza la función de verificación pero que también sea utilizado como una herramienta que facilite la gestión administrativa” (p.3)

(Lawrence J & Chad J, 2012) indica:

1. Reputación (del inglés character): El registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.
2. Capacidad: la posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante.
3. Capital: la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.
4. Garantía Colateral (del inglés collateral): La cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.
5. Condiciones: El ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las

circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones. (p.45)

Con este fundamento se llega a la conclusión de que es importante tener información completa de los clientes, archivos y hacer un análisis de costos según las contabilidades que se tengan, para que los ingresos puedan ser suficientes y logre cubrir los gastos realizados por parte de la empresa.

Analizando resultados, encontramos que el personal que labora en las oficinas contables no están de acuerdo con los controles que se ejecutan, es indispensable que toda organización tenga controles.

(Dextre & Del Pozo, 2012) indica: El control es establecido como el esquema de la estructura de una organización y es indispensable que cubra los siguientes aspectos:

1. Implementación de normas y aspectos para la descripción y ejecución de las actividades, con los 2. Controles pertinentes que las aseguren, así como las diversas formas de medir el rendimiento.
3. Comprobación de las actividades y determinar si los resultados guardan concordancia con los
4. Objetivos inicialmente establecidos.
5. Medición y evaluación de los resultados con respecto a las metas que se alcanzaron durante determinado periodo.
6. Ejecución de acciones correctivas de ser necesarias.
7. Realizar los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos inicialmente propuestos.

8. Implementación de normas y aspectos para la descripción y ejecución de las actividades, con los 9. Controles pertinentes que las aseguren, así como las diversas formas de medir (p.4)

Es evidente que el personal se contradice al dar una respuesta, indicando que están conformes con la gestión que se maneja, cuando en las preguntas anteriores manifiestan su inconformidad, siendo esto confuso del cien por ciento, el cinco por ciento fue sincero al decir que no se encuentra conforme, esto da a entender que no se tiene claramente el tema de gestión, el personal debe estar capacitado y ser responsable a la hora de ejecutar su trabajo, deben conocer los procesos y controles internos, el darle seguimiento puede hacer que la gestión sea eficaz, pero al ser deficiente las cuentas incobrables aumentan. (Aguirre & Armenta, 2012) indica: “Por lo que se considera que todas las empresas deben tener un adecuado control interno, debido a que gracias a su correcta gestión también se puede evaluar la calidad de la tarea administrativa” (p.76)

Si las oficinas no tienen un sistema que les proporcione beneficios, deberían desecharlo, porque al tenerlo y ver que no funciona para lo que ellos esperan por parte de la empresa, como consecuencia a su falta de seguimiento y preocupación hace que se tengan clientes morosos, esto se pudo haber evitado, el dejar al tiempo todo ha provocado una desorientación de lo que se quiere hacer, siendo una opción urgente invertir en la compra de un programa o un control que les garantice la recuperación a corto plazo de las cuentas incobrables, o que les indique como disminuir este tipo de incidentes, no se puede perder ese ingreso es preocupante ver que empresas de una alta categoría no tengan programas adecuados, si se sigue con esta deficiencia la empresa puede quedarse en la quiebra.

La mayoría de oficinas contables, si clasifican su cartera de clientes para determinar los ingresos de la empresa, es indispensable que se tenga un estudio de cada cliente el hacer listados nos proporcionara información para decidir los cobros adecuados basados en la identificación de las empresas individuales, sociedad anónimas, pequeños contribuyentes y empresas sujetas a pagos trimestrales, deben tomar en cuenta que las contabilidades voluminosas tienen otro costo.

El tener una relación directa con el cliente será fundamental para alcanzar la confianza, que ayudara a saber si el cliente está satisfecho con el servicio proporcionado, los clientes son parte fundamental en las empresa ya que por ellos es que las oficinas se mantienen por lo que es indispensable llevar un control continuo.

Se determina que el manejo de los procesos y controles internos en la organización son herramientas claves y parte de la administración evaluar la ejecución de ciertos procesos hasta llegar a los objetivos, verificar que se cumplan también permiten ejecutar de manera eficiente su trabajo, e impacta en disminuir los errores y deficiencias que se encuentren el tener controles establecidos nos hace una óptima labor gerencial , el control forma parte del proceso administrativo se debe tomarse en cuenta que si no se tienen controles adecuados la empresa esta desorganizada. Y debe tomar decisiones para mejorar.

Tener políticas internas bien establecidas serán necesarias, para evaluar y tomar decisiones en cualquier proceso, más si se trata de otorgamiento de créditos a los futuros clientes, ayudara a analizar que tan buen cliente ha sido con otras empresas al momento de cancelar sus deudas, con esto estaremos cumpliendo con la verificación de datos que nos dirá que tan confiable es.

La deficiencia en una empresa se da cuando no se realiza la gestión cómo debe ser, provocando que los clientes no paguen a tiempo por alguna u otra razón, dando un resultado negativo a la hora de finalizar el periodo. Si el personal muestra inconformidad sobre el tema, para determinar si implementar otra herramienta será de ayuda, primero se debe verificar si la empresa está haciendo el uso adecuado a las herramientas que se tienen, de créditos, clientes y programas, si tener un mejor control ayuda a analizar a los futuros clientes y a tomar mejores decisiones establece la cuentas o deudas pendientes de pago.

No todo el personal tiene conocimiento de controles que garanticen la recuperación de las cuentas, sin embargo, se debe realizar un análisis de controles existen para mejorarlos o desecharlos, la implementación es de suma importancia para que los ingresos puedan cubrir los gastos de la misma y tener una respuesta favorable.

Es un beneficio clasificar la cartera de clientes, ya que a través de esto se desarrollan métodos, controles, que nos ayudan a identificar al cliente y saber si se les está dando el trato adecuado para eso es indispensable clasificar la cartera de clientes para efectuar los cobros pendientes, al hacer esto nos permite llevar un mejor control de las cuentas pendientes de cobro y ganarse la confianza del cliente.

A toda empresa le importa el tiempo que se lleva en recuperar los ingresos por la falta de ese efectivo, han limitado varias compras los saldos o deudas vencidas, son parte del capital con que realizan sus actividades comerciales y para ellos en cuanto menor tiempo invierta la empresa para recuperar ese ingreso o efectivo es importante ya que es para mantener el funcionamiento de sus actividades.

(Lozano & Tenorio , 2018) afirma:

Para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un

Sistema de Control Interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros (p.2)

3.2 Hallazgos y análisis general

Los hallazgos encontrados arrojan una deficiencia negativa, según las preguntas realizadas al personal y los resultados obtenidos nos indican que si es necesario establecer una reevaluación de los diferentes controles, políticas y procedimientos que actualmente se encuentran en las oficinas contables, con el fin de disminuir las cuentas pendientes de pago o saldos vencidos para que la recaudación mensual sea favorable.

Se evidencia que en la actualidad, varias oficinas contables no cuentan con manuales de procedimientos establecidos y no les proporcionan la información a sus colaboradores para ejecutar sus funciones correctamente, al no capacitar el recurso humano tiene sus consecuencias e impacta de forma negativa cuando realizan las gestiones no tienen la suficiente capacidad para resolver los inconvenientes que se presenten así nacen los errores.

No se tiene un estudio previo de los clientes a los que se otorguen créditos a largo plazo, a la hora de realizar el pago de honorarios, esto conlleva a crear clientes morosos si se lleva un control adecuado y se realizar el proceso según sea el caso se puede evitar tener ese tipo de clientes.

Al no ejecutar los procesos y procedimientos correctamente representa un riesgo para las oficinas, ya que sin clientes ninguna organización funciona, además los cliente quieren soluciones no más problemas.

Una de las políticas inadecuadas que se encuentra y llama mucho la atención, es que el crédito para cancelar el servicio prestado u otro tramite adicional tenga un plazo de 30 días, no se tiene claro por qué las compañías utilizan este tipo de políticas esto hace que termine su presencia en el mercado de ser así, debe tomarse en cuenta y realizar los cambios urgentes para que pueda cubrir los gastos de la organización.

3.3 Conclusiones

1. Se debe tener presente que el formato de sistema de pago ayuda a salvaguardar los ingresos de la empresa contra cuentas vencidas, promoviendo una mejor confianza y seguridad en la información contable, con esto se logra medir la eficiencia de cobros y disminuir los saldos vencidos cada persona debe ser responsable de proteger los recursos que se les otorga de las oficinas contables. Este proceso da a que las dificultades internamente, se puedan corregir y así disminuir los impactos financieros. Si se implementa un plan de acción es la clave para reestablecer nuevos lineamientos que consta en estudiar los antecedentes de los clientes esto se

refiere a un método en específico que implica tener en cuenta lo siguientes puntos importantes: otorgar un crédito, la creación de nuevos manuales y políticas para créditos especiales, evaluaciones constantes de los controles de crédito, establecer procesos de cuentas por cobrar, realizar reportes sobre la cuentas pendientes de pago y utilizar el sistema para la recuperación de cuentas pendientes utilizar técnicas de cobranza para disminuir las cuentas el control de la clasificación de la cartera de clientes y estos lineamientos ayudaran a utilizar un adecuado sistema de pago

2. Es fundamental aplicar el control interno que permanezca de forma permanente para poder lograr el objetivo de mejorar el funcionamiento de las cuentas pendientes de pago, también con esto se podrían incrementar los ingresos ya que al momento de disminuir los saldos vencidos esto da una buena señal a que se podrá recuperar las cuentas pendiente se llega a concluir que los principales factores afectados son las políticas de cobros que actualmente las oficinas contables tienen, no cuentan con políticas adecuadas, por lo tanto se deben reestructurar con el fin de mejorar los lineamientos de apoyo para lograr los objetivos expuestos.
3. Las oficinas contables, deben tener claro que si las políticas de cobros hacia los clientes están bien establecidas y la combinan utilizando estrategias, pueden llegar a cada cliente sin que él se moleste esto quiere decir que primero se debe estudiar el caso o al cliente deudor, para saber que piensa cuando se le entreguen estados de cuenta, correos electrónicos, recordatorios de pago para que la deuda no se quede en el olvido, como en muchas empresas pasa y lo que se quiere hacer es buscar la forma adecuada para mantenerlo hasta que realice el pago definitivo, ya que los clientes son la razón de ser y en mantener a las empresas funcionando, al establecer las políticas adecuadas hará que los resultados se vean de una manera eficaz.

Referencias

- Aguirre, R., & Amenta, C. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en Mexico*. Revista El Buzón de Pacioli, 12(76).
- Carrera Navarrete, S. (Julio de 2017). *Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>.
- Dextre, J., & Del Pozo, R. (2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable en las empresas bananeras del cantón Machala Ecuador*. Espacios, 30.
- Fernández, S., & Vásquez, F. (2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del catón Machala Ecuador*. Espacios , 30.
- García, T. (2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala , Ecuador*. Espacios, 30.
- Gutiérrez, R., & Católico , D. (2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala Ecuador*. Espacios, 30.
- Hornec, V., Wachowicz, J. J., & M, J. (2010). *Fundamentos de administración*. México: 10.º Pearson Educación.
- Lapiedra Alcami, R. D., Guiral Herrando , C., & Joaquin . (2011). *Introduccion a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Castello de la Plana.

Lawrence J, G., & Chad J, Z. (2012). *Principios de administracion financiera*. México: PEARSON EDUCACION .

Lozano, G., & Tenorio , J. (2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala Ecuador*. Espacios, 30.

M., S. J. (2010). *Introduccion a la contabilidad y a las finanzas*. Barcelona: Profit I.

Martínez , J. (2018). *Dinámica de la investigación* . Guatemala: Publicaciones AMC .

Panamericana, U. (2018). *Citas y referencias bibliograficas una guia rápida del estilo APA*. Corregida .

Sala Roca, J. (2014). *Departamento de Pedagogía Sistemática Social*,. Obtenido de Universidad Autónoma,Barcelona:[https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2014/126350/Master de educacion. Preguntas y objetivos de investigacion. Orientaciones.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2014/126350/Master_de_educacion._Preguntas_y_objetivos_de_investigacion._Orientaciones.pdf).

Anexos

Anexo 1

CUESTIONARIO	
<p>Marque con una x según sea su respuesta</p> <p>Objetivo del cuestionario: es obtener información relacionada con implementar una herramienta de apoyo, para disminuir las cuentas Incobrables, en oficinas contables.</p>	
Identifique su rango de edad	
20-24	<input checked="" type="checkbox"/>
25-30	<input type="checkbox"/>
31-40	<input type="checkbox"/>
1. ¿Conoce usted las políticas de cobros, que se tiene en la oficina contable para los clientes?	
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____	
2. Se encuentra familiarizado, con las políticas de créditos establecidas en la oficina	
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____	
3. ¿Considera usted, que existe una correcta política de crédito para los clientes?	
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____	
4. ¿Está de acuerdo en mantener una política de 30 días de cobro aplicado a todos los clientes?	
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____	
5. ¿Considera adecuado los controles de cobro aplicados en la oficina contable?	
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____	
6. ¿Se encuentra conforme con la gestión de cobro que se maneja en la oficina contable?	
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____	
7. ¿Conoce algún control que garanticen la recuperación de las cuentas incobrables?	
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____	
8. ¿Clasifican la cartera de clientes para realizar los cobros?	
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____	

9. ¿Los controles internos y procesos son herramientas importantes dentro de la oficina de contabilidad?
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____
10. ¿Son necesarias las políticas para el otorgamiento de un tiempo más amplio a los clientes?
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____
11. ¿ Considera que la gestión de cobros es deficiente?
12. ¿Considera que la implementación de una herramienta puede ser apoyo para reducir las cuentas incobrables?
13. ¿Existe algún control que garantice la recuperación de las cuentas incobrables?
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____
14. ¿Qué opina usted de la clasificación de la cartera de clientes es importante para realizar los cobros?
15. ¿Es importante el tiempo en la recuperación de las cuentas incobrables?
SI _____ NO: _____ NO SABE : _____