

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN - MANAGUA

DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN CONTADURÍA
PÚBLICA Y FINANZAS.**

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA
EFECTIVIDAD DE LOS PAGOS A PROVEEDORES EN LA EMPRESA
DISPROPER PERIODO FINALIZADO 2019.**

AUTORES:

BR. MARIO GABRIEL CRUZ MONCADA

BR. BRAYAN SAÚL VARGAS

TUTOR:

MSC. MANUEL SALVADOR FLORES LEZAMA

MANAGUA, 05 DE MARZO DEL 2020.

i. Dedicatoria

A Dios por permitirme los medios y la fortaleza para alcanzar mis metas.

A mi Madre y Mi abuela por ser el motor que me impulso a ser mejor cada día.

A mi Padre y a mi Tío los cuales me brindaron su apoyo incondicional.

A mi novia que con su actitud me impulsa a continuar a ser mejor.

Mario Cruz.

i. Dedicatoria

A Dios, por guiarme en sus caminos, por brindarme la sabiduría para culminar con mi carrera y por darme la fuerza y la motivación para salir adelante.

A mi madre, por brindarme su apoyo a pesar de las adversidades de la vida (En memoria de ese ser querido Griselda Vargas (18/05/1976 – 26/04/2013).

A mis abuelos, por brindarme su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi tía Juana Vargas, por motivarme a seguir adelante en mi carrera y culminar mis estudios de grado.

A mis docentes, por impartirme esos conocimientos que son esenciales para mi desarrollo profesional.

Brayan Saúl Vargas.

ii. Agradecimiento

A Dios, por regalarme la fuerza y la sabiduría necesaria para poder culminar este paso tan importante en mi vida.

A mi Madre y familia por estar conmigo en todo mi proceso de aprendizaje hasta este momento, por brindarme el apoyo económico para lograr adquirir mis conocimientos.

A mi tutor Manuel Salvador Flores Lezama que con sus conocimientos, su dedicación y recomendación me permitieron la conclusión exitosa del presente trabajo.

A mi novia, por apoyarme y motivarme a superarme a mí mismo cada día.

Y a todos los docentes del Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador, ya que fueron y son pilares fundamentales en mis conocimientos.

Mario Cruz

ii. Agradecimiento

Agradezco:

Primeramente, a Dios, por brindarme la sabiduría y la motivación para culminar mis estudios.

A mi madre, por ser una de las personas que siempre creyó en mí y la mejor persona que he tenido en mi vida.

A mis abuelos, por el apoyo incondicional en todo momento.

A mi tía, por ser una de las personas que confía en mí y me motiva a seguir luchando para alcanzar mis metas.

Brayan Saúl Vargas.

iii. Carta aval tutor

Managua, 25 de Febrero de 2020

MSc. Ada Ofelia Delgado Ruz

Directora - Departamento de Contaduría Pública y Finanzas

Facultad de Ciencias Económicas – UNAN - Managua

Su Despacho.

Por este medio certifico que la Tesis titulada: “Análisis de los procesos de recuperación de cartera y la efectividad de los pagos a proveedores en la empresa DISPROPER, periodo finalizado 2019. “Realizada por los bachilleres Mario Gabriel Cruz Moncada con carné N°14-20016-7, y Brayan Saúl Vargas con carné N° 15-20704-2, como requisito para optar el título de Licenciadas en Contaduría Pública y Finanzas plan 2013, han concluido satisfactoriamente.

Como tutor de Tesis de los bachilleres Cruz y Vargas, considero que el informe final contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a defensa ante el Tribunal Examinador, donde le darán sugerencias al trabajo, que conlleve a enriquecer y ellos lo sabrán acatar.

El trabajo de los bachilleres Cruz y Vargas, se enmarca en las líneas de trabajo prioritarias de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los veinticinco días del mes de febrero del año dos mil veinte.

MSc. Manuel Salvador Flores Lezama

Tutor

iv. Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo analizar los procesos de recuperación de cartera y la efectividad de los pagos a los proveedores en la empresa DISPROPER S.A. el cual en su desarrollo está integrado por el análisis de los procesos, las condiciones de los créditos, los métodos administración de cartera, esta información fue complementada por datos que la empresa proporciono, para ayudar en la mejora de la problemática que tiene la entidad en los procesos de recuperación de cartera y pago a proveedores.

Este trabajo es de enfoque cualitativo con lineamientos cuantitativos y el tipo de investigación es descriptiva longitudinal, ya que se requirió información de la entidad para conocer las generalidades relevantes de la empresa, la información fue recolectada por medio de dos instrumentos que son de suma importancia en la recopilación de información como son la entrevista y la encuesta a los encargados del departamento de contabilidad y a la administración. En el diseño de la herramienta se utilizaron lenguaje de programación y software especializados. Los resultados obtenidos de este trabajo ratifican, que la empresa tiene debilidades en los procesos, no cuentan con políticas de créditos y cobranza por escrito, no se les solicita a los clientes la documentación necesaria para determinar si tiene o no capacidad de pago, existe alta rotación de personal, esto afectando el seguimiento apropiado que se les debe de dar a las facturas vencidas.

Entre las principales conclusiones se determinó que existen debilidades en el proceso de recuperación de cartera y pago a proveedores, razón por la cual se deberá incorporar una herramienta automatizada con todos los parámetros requeridos para mejorar el control de los procesos, con esta se beneficiara y acelerará la toma de decisiones, con esto queda claro el valor agregado de este trabajo.

Palabras Claves: recuperación de cartera, proveedores, control, toma de decisiones, crédito.

v. Índice

i.	Dedicatoria.....	i
ii.	Agradecimiento.....	ii
ii.	Agradecimiento	ii
iii.	Carta aval tutor	iii
iv.	Resumen.....	iv
I.	Introducción.....	11
1.1	Antecedentes.....	14
1.1.1	Antecedentes Teóricos.....	14
1.1.2	Antecedentes de campo.....	17
	Antecedente de campo N°1	17
	Antecedente de Campo N°2.....	18
	Antecedente de campo N°3.....	19
	Antecedente de campo N°4.....	19
	Antecedente de campo N°5	20
1.2	Justificación.....	21
1.3	Planteamiento del problema	23
1.4	Formulación del problema	24
II.	Objetivos	25
2.1	Objetivos General.....	25
2.2	Objetivos Específicos.....	25
III.	Marco Teórico	26
3.1	Generalidades	26
3.1.1	Perfil de la Empresa DISPROPER.....	26
3.1.2	Generalidades de la Recuperación de Cartera y Proveedores.	29
3.1.2.7	Proveedores.....	34
3.2	Métodos relacionados a la administración de la Cartera de Crédito y cuentas por cobrar en la Empresa DISPROPER.....	37
3.2.1	Método de Administración de cartera.....	37
3.2.1.3	La provisión de cartera.....	40
3.2.1.3.1	Métodos de provisión	41

3.2.2	Métodos de Administración de Cuentas por Cobrar.	42
3.2.3	Aplicación de la sección 11 de la NIIF para pymes.	46
3.3	Condiciones de aprobación de los créditos en los clientes en la empresa DISPROPER	47
3.3.1	Políticas de Créditos.	49
3.3.2	Sistema de las cinco C.	49
3.3.3	Factores a Tener en Cuenta.	51
3.3.4	Análisis de la información sobre el crédito.	53
3.4	Procesos de registros, recuperación de las cuentas por cobrar y los procesos para el pago a los proveedores de la empresa DISPROPER.	53
3.4.1	Política de cobranza.	53
3.4.2	Elementos que deben contemplar las políticas de cobro.	55
3.4.3	Proceso de Registro de cuentas por cobrar en la empresa DISPROPER.	56
3.4.4	Procesos del pago de los proveedores en la empresa DISPROPER.	57
3.4.5	Proceso de cobranza de la empresa Disproper.	57
3.4.6	Diagrama de flujo.	57
3.5	Desarrollo de herramienta sistemática de Control de Recuperación de Cartera y Pagos a Proveedores y modelo Scoring	64
3.5.1	Base Computacional de la Herramienta de Control de Cuentas por Cobrar y Pagos a proveedores.	64
3.5.2	Modelo de un sistema de Scoring.	65
IV.	Preguntas Directrices	68
V.	Operacionalización De Las Variables	69
VI.	Diseño Metodológico	71
6.1	Enfoque de la Investigación	71
6.2	Tipo de Investigación	71
6.3	Población y Muestra	72
6.4	Métodos y técnicas de recolección de datos	72
6.5	Instrumento de análisis de datos	74
VII.	Análisis De Los Resultados	74
7.1	Métodos relacionados a la administración de la Cartera de Crédito y cuentas por cobrar en la Empresa DISPROPER	74

7.1.1	Análisis de los resultados de los métodos de administración de cartera y cuentas por cobrar en la Empresa DISPROPER.....	75
7.2	Condiciones de aprobación de los créditos en los clientes en la empresa DISPROPER.....	77
7.2.1	Análisis de los resultados de las condiciones de aprobación de Créditos.....	77
7.3	Procesos de Recuperación de cartera y procesos de pagos a proveedores	82
7.3.1	Análisis de los resultados de los proceso de pagos y Recuperación.	83
7.3.2	Diagrama de flujo del proceso de cobranza de la empresa Disproper.	85
7.4	Propuestas de herramienta Informática para la administración de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar y Modelos de Scoring	87
7.4.1	Presentación de Herramienta de Control de Cuentas por Cobrar y Proveedores. 87	
7.4.2	Límites de la herramienta.....	88
7.4.3	Presentación del Modelos de Scoring.	88
7.4.4	Resultados de la aplicación del Sistema en la empresa DISPROPRER y Sistema de Scoring.....	90
7.4.5	Análisis Financiero de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.....	91
7.4.6	Valoración Final de la situación de la empresa DISPROPER.	93
VIII.	Conclusiones	94
IX.	Recomendaciones	95
X.	Bibliografía	96
XI.	ANEXO	98

I. Introducción

En un mundo cambiante como el que estamos viviendo en pleno siglo XXI, no es nada nuevo hablar de pequeños y medianos negocios conocidos en la actualidad como PYMES, estos negocios han venido tomando parte del mercado y cada día son más en Nicaragua, estas sufren adversidades como problemas económicos, situaciones técnicas y la carencia de una organización administrativa adecuada, esto conlleva a que las empresas tengan procesos y controles deficientes.

Algunas entidades tienen controles aceptables, y los procesos brindan resultados satisfactorios para las entidades, las de mayor tamaño son las que manejan procesos llevando un adecuado control y siguiendo las políticas y normas de la organización, sin embargo, las nuevas en el mercado y las pequeñas entidades sufren de procesos internos sin un control adecuado, lo que puede llevar a la empresa a tomar decisiones inadecuadas y puede afectar a la entidad de manera severa en los resultados.

Uno de los problemas que enfrentan las PYMES es la falta de control en los procesos, estos procesos siempre se llevan a cabo ya sea por una norma o por una política de la empresa, sin embargo, algunas empresas pequeñas no cuentan con estas herramientas y los procesos son arcaicos, esto limita a las empresas en el desarrollo de la misma.

Se han recurrido a diferentes estudios para la fundamentación de este trabajo, que abarcan investigaciones en Nicaragua en primera instancia al tema realizado y en diferentes países como en el caso de Ecuador y Perú, de esta manera se hacen también referencia a antecedentes teóricos que permiten la comprensión de la evolución en el tiempo de la administración de cartera y proveedores.

Este trabajo implica la inclusión de una herramienta computacional como producto final, como parte de la teoría este trabajo abarca la importancia de la tecnología en la era moderna y las herramientas digitales en los procesos de las entidades.

En este trabajo se han planteado objetivos específicos diseñados para responder a la gran pregunta ¿De qué manera ayudaría a la empresa la implementación de una herramienta electrónica de control en los procesos de recuperación de cartera y pago a los proveedores? Para responder esta pregunta, no nos debemos centrar en el pasado si no que apuntar hacia el futuro en la mejora del control de los procesos, por ende, se necesita el diseño de una herramienta que sea ideal para la empresa y que cumpla todas las expectativas de la misma, esta herramienta cuenta con tecnología de programación ya que se pueden crear bases de datos y la capacidad de análisis es adecuado.

Los beneficiarios de esta investigación son la entidad que lo utilizara, así como también puede beneficiar a la comunidad estudiantil al tener nuevas referencias para sus trabajos investigativos.

En cuanto a la metodología empleada se hizo con un enfoque cualitativo con lineamientos cuantitativos, desde el punto de vista cuantitativo tenemos la información recibida por parte de la entidad, sin embargo, la parte cualitativa juega un importante rol para darle dirección a los datos de la entidad, como instrumentos para la recopilación de la información tenemos las entrevistas y encuestas al departamento de contabilidad y a la administración. La información cuantitativa la constituyeron los saldos y detalles de las cuentas por cobrar y proveedores, en cuanto a la información cualitativa la suplieron las entrevistas y las encuestas encontradas en los anexos.

Este trabajo se compone de los siguientes acápite, lo cual se resume en esta parte del trabajo para mayor comprensión lectora.

Acápites I, Antecedentes de campo, donde se presentan estudios relacionados con el tema a tratar.

Acápites II, Objetivos, se presentan de manera clara los objetivos de esta investigación.

Acápites III, Marco teórico, es extenso debido a que trata de las bases teóricas y técnicas sobre las que se asienta este trabajo, los métodos y los modelos de análisis, las condiciones, los procesos, la terminología y la herramienta computacional que es el producto final de este trabajo.

Acápito IV, Preguntas directrices, en este acápite se presentan las preguntas guías que ayudaran de gran manera a satisfacer los objetivos de la investigación.

Acápito V, Operacionalización de las variables, es importante debido a que estas las convierte en una secuencia lógica siguiendo los siguientes pasos como: definición conceptual (que significa), definición operacional (como se hace), indicadores (como saber si está bien elaborado), instrumentos (lo que se necesita para hacerlo).

Acápito VI, Diseño metodológico, trata del enfoque de la investigación, el punto técnico y las herramientas y técnicas para la recopilación de la información necesaria para el desarrollo y resultados del trabajo.

Acápito VII, Análisis de los resultados, en esta sección se presenta el desarrollo y resultados de la herramienta, y se explica el funcionamiento de la misma.

Acápito VIII, Conclusiones, se detallan las consideraciones finales y se verifica si los objetivos del trabajo fueron alcanzados.

Acápito IX, Recomendaciones, en esta sección se detallan las recomendaciones del autor para los usuarios del producto final de la investigación y los lectores interesados en el trabajo.

Acápito X, Bibliografía, detalle de las fuentes consultadas.

Acápito XI, Anexos, en esta sección se presentan las herramientas y técnicas de recopilación de información utilizadas.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Teóricos.

Según Narváez, Sánchez, Andrés. (2012) Principios de administración (Pag.119), las cuentas por cobrar, son los importes que los clientes adeudan a una empresa o entidad por concepto de ventas de bienes y servicios a crédito. Las cuentas por cobrar clientes, como se designan en algunos catálogos de cuenta, se incluyen en el balance general formando parte del activo circulante.

Finanzas en las organizaciones (2016). Administración de cuentas por pagar. Recuperado de <http://fernandafavela.blogspot.mx/>. La gestión que se realiza con los pagos a proveedores y a entidades financieras por deudas de corto plazo es la administración de cuentas por pagar. En contraparte con las cuentas por cobrar, ahora la empresa es el cliente de los proveedores, lo que significa que pasará por una evaluación similar a la que se hizo a los clientes. En este caso, el objetivo es buscar la fuente de deuda menos costosa, por lo que aquí también se aplicarán los criterios de costos y beneficios marginales.

Por su parte Calvopiña Núñez, Lorena Alexandra (2010) `` Implementación de un sistema computarizado en la fábrica alfarera ubicada en el valle de Tumbaco provincia de pichincha para el periodo del 01 al 31 de enero del 2008`` Ecuador. Los sistemas de contabilidad computarizados han formado parte de las herramientas de trabajo de muchas empresas desde hace más de 40 años, hasta tal punto que hoy en día son el motor de las operaciones de muchas de ellas, proporcionando así información oportuna, ahorro de tiempo y dinero. Esta característica ha permitido a los ingenieros en sistemas y a los propios contadores el buscar la forma de satisfacer de una manera más completa las necesidades en las que se ven envuelta la empresa; por lo que han creado sistemas computarizados de contabilidad que brindan los mismos beneficios que ofrecen los sistemas de contabilidad manual, pero más eficientes y con menos posibilidad de errores.

En el libro de Morales, C.A & Morales, C.J.A. (2014). Los créditos siempre han sido otorgados a los diferentes actores de la sociedad para adquirir diferentes productos: a los campesinos para la adquisición de aperos de labranza y pagar sus deudas; a los industriales para incrementar su capacidad de fabricación; a los comerciantes para la adquisición de productos y equipos de distribución que faciliten sus actividades; a los señores feudales con el fin de adquirir armamento y contratar a los soldados necesarios para lidiar con otros feudos; y a los gobiernos, quienes necesitan saldar sus deudas.

El crédito se ha usado a lo largo de la historia como una herramienta diversa. En la época helénica, el crédito lo ocupaban los comerciantes y los negociantes para acrecentar sus empresas; durante la época de los romanos, los usureros se apoderaban de las tierras de los campesinos cuando éstos no pagaban sus diferentes deudas; en los siglos XIX y XX se usó el crédito para reactivar la economía.

Morales, C.A & Morales, C.J.A. (2014). “La moneda aparece en Grecia alrededor del año 687 a. C. La introducción de la moneda alteró en Grecia el régimen económico establecido desde siglos. En el año 594, Solón consagró en Atenas la supremacía del comerciante y autorizó el préstamo a interés, sin poner límites a la tasa, haciendo que se convirtiese esta ciudad en la capital de un imperio mediterráneo.”

Morales, C.A & Morales, C.J.A. (2014). “Los banqueros griegos fueron primeramente comerciantes en dinero: aceptaban depósitos por los cuales el cliente recibía, a veces, un interés; con estos fondos de empréstito y con sus recursos propios, concedían, a su vez préstamos. Éstos se hacían la cosa más diversa (piezas de cuero, navíos y mercancías); a veces era exigida una fianza.”

Morales, C.A & Morales, C.J.A. (2014). “La operación a la cual se dedicaban sobre todo los bancos griegos y que dio lugar al contrato moderno de seguro marítimo, era el préstamo de la gruesa. Consistía en la entrega, por parte del banquero al prestario, de una suma de plata, entendiéndose que el deudor no devolvería la suma prestada sino en el caso de que las mercancías fueran afectadas por la fianza y embarcadas sobre el navío llegaran a buen puerto.

Este préstamo a grandes riesgos hacia correr al banquero grandes peligros: como contrapartida se admitía que exigiera una tasa de interés muy superior a la de las operaciones corrientes, y que para las largas travesías llegaba generalmente a 30%.”

Morales, C.A & Morales, C.J.A. (2014). “Como consecuencia de la progresiva disolución de los clanes y de la individualización de la sociedad, la situación de las gentes humildes se vuelve muy difícil. En contraste con los inmensos ingresos de los comerciantes y de los terratenientes, el campesino pobre vive en una parcela que apenas basta para mantener a su familia y cuya propiedad es precaria, ya que está condicionada a juicios severos de sucesión y de hipoteca. Tras una enfermedad o una mala cosecha, el campesino se ve obligado a pedir un préstamo para poder vivir hasta la próxima primavera, enajenando así su tierra. Las primeras lindes hipotecarias datan de esa época.”

Si el prestatario no devolvía el préstamo perdía sus tierras; incluso, él, su mujer y sus hijos quedaban bajo la autoridad del acreedor y podían ser vendidos como esclavos. Y cuando les permitía usar la tierra, el acreedor se apropiaba de los productos.

En el año 621, Solón emprende una serie de reformas en las cuales no se concede la redistribución de la tierra, pero retira a los acreedores el derecho de esclavizar a los deudores insolventes o a cualquier miembro de su familia, y también restituye las tierras a los antiguos propietarios, que las habían perdido al endeudarse.

A pesar de los disturbios políticos que afectan a muchas ciudades griegas durante el siglo VI a. C., el progreso del comercio y de la industria permite amasar fortunas. A partir del siglo V a.C., el préstamo comercial se desarrolla para convertirse en uno de los factores de la prosperidad económica del país. Efectivamente, el aumento de la riqueza y del dinero favorece las inversiones financieras, y por otra parte la creciente actividad del mercado exige créditos, que se contraen normalmente por medio de un escrito, redactado de manera sencilla por el prestamista en presencia del prestatario. En el caso de los intereses que se cobraban, nunca rebasaron las tasas de 18%, excepto para los créditos marítimos, porque el riesgo de naufragio era extremadamente alto.

Morales, C.A & Morales, C.J.A. (2014). “La función positiva que desempeña el crédito en los siglos V y IV a. C., y su aceptación unánime por parte de la población y de las autoridades no impiden que sean condenados por filósofos tan eminentes como Platón y Aristóteles.”

1.1.2 Antecedentes de campo.

El tema de este trabajo ya ha sido objeto de estudios previos, en Nicaragua encontramos algunos trabajos similares.

Antecedente de campo N°1

Balladares Solís, Maryorie Junieth. (2018). Evaluación de administración financiera de las cuentas por cobrar de la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua UCAN León en el periodo 2015-2016 y presentación de propuesta de manual de procedimientos de cartera y cobro. La presente investigación es desarrollada en la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua UCAN, durante el período 2015-2016 con el fin de evaluar la Administración Financiera de las cuentas para la presentación de propuesta de manual de procedimientos del Departamento de cartera. La evaluación de la administración financiera de las cuentas por cobrar para contribuir a la presentación de propuesta de manual de procedimientos de las cuentas por cobrar que brinde apoyo a la gestión financiera.

Se efectuó un análisis de razones financieras de cuentas por cobrar, antigüedad de saldo, así como análisis de estructura vertical -horizontal de los estados financieros. A través de los resultados de la entrevista y observación se logró determinar que el comportamiento las cuentas por cobrar tuvieron una disminución en 2016 con respecto a 2015.

El manual de procedimientos de cartera y cobro no contempla todos los procedimientos y técnicas de recuperación y control de las cuentas por cobrar, Por lo que se considera importante incorporar en el manual, técnicas necesarias para que la administración de la cartera sea eficiente que favorezca en la toma de decisiones en la organización.

El diseño metodológico que caracteriza esta investigación es de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo. La recolección de datos se caracterizó por el empleo de entrevista, observación y fuentes documentales primarias, como los estados financieros de la institución- Balance General, estado de Resultado.

La población estuvo conformada por tres personas del departamento de finanzas y cartera y cobro.

El trabajo del departamento de cartera y cobro se realizan procesos de manera empírica coyuntural esta es un área muy delicada y como conclusión se debe establecer por escrito los procedimientos que se deben aplicar.

A nivel regional encontramos otros estudios similares al tema de esta tesis.

Antecedente de Campo N°2

Vásquez M. Luis E. Vega P. Enith. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Distrito de Huanchaco, año 2016. Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. La presente investigación se basó en el desarrollo de la Influencia de la Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C.; y comprende un desarrollo progresivo de las diferentes etapas que inicia desde la recopilación bibliográfica y revisión de documentos de la unidad empresarial hasta el procesamiento de los datos obtenidos en campo, elaboración y análisis de los resultados que permiten integrar todas las variables de acuerdo al problema planteado.

El Objetivo General busca determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016.

El diseño básico de nuestra investigación es explicativo causal, mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables, y en qué circunstancias se desarrolló la situación en estudio.

La unidad de análisis fueron los documentos por cobrar que nos permitieron evaluar la situación económica de la empresa y dar solución al problema planteado en nuestra investigación.

Para la realización de esta investigación se obtuvo información a través de la aplicación de un cuestionario, guía de observación y análisis a los estados financieros de la empresa. Finalmente se pudo concluir a través de los resultados, que la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones con terceros.

Antecedente de campo N°3

Según Johanna Mariela Mera Rivera y Rosa Elena Ordoñez Vivero (2017): “Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A.”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (diciembre 2017). Las Cuentas por Cobrar también llamadas clientes, nacen de la actividad comercial de realizar ventas a crédito, valores que forman parte del activo exigible; el tiempo de crédito que se le otorga a cada cliente debería ser establecido por el monto de dichas operaciones. Es importante y necesario tomar en cuenta que al momento de conceder un crédito excesivo o plazos muy extensos es mucho mayor el riesgo de incobrabilidad, lo que sería perjudicial para un negocio, por lo tanto, de aquí la importancia de implementar y establecer políticas de crédito que se ajusten a la capacidad financiera de la empresa.

Antecedente de campo N°4

Neira Vélez Washington Jesús. (2016). Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en Asisbane. Universidad de Guayaquil. Ecuador. El presente trabajo de investigación, “Diseño de un Sistema de control interno, pago a proveedores en ASISBANE.”, presenta el caso de estudio de una organización que no cuenta con un manejo adecuado de sus cuentas por pagar a proveedores y productores, generando como consecuencia que exista incertidumbre sobre la efectividad de la forma con se realizan las relaciones comerciales con sus proveedores. Es así como surge la necesidad de dar una

solución a esta problemática para lo cual partiendo de un conocimiento teórico del sistema de gestión COSO y sus componentes, y con la recopilación de la información relativa al caso de estudio. Se procedió a su análisis y diagnóstico sobre la forma como están siendo desarrolladas las actividades relacionadas con este proceso. Conociendo el problema que atraviesa la empresa y para finalizar proponer un modelo práctico y completo de lineamientos a seguir durante el proceso. Para brindar de esta forma seguridad razonable de que las diferentes áreas y departamentos involucrados en con los pasivos de proveedores de bienes, materiales y servicios se encuentran funcionando en armonía y de manera competente.

Antecedente de campo N°5

Palacios A, Luisa. (2017). Influencias de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa Mexicam Perú S.A.C, Lima 2016. Universidad privada del norte. Lima-Perú. El presente trabajo de investigación nace por la existencia de empresas que operan sin tener en cuenta procedimientos para realizar una adecuada gestión en sus actividades, laborando, en la mayoría de los casos, de manera empírica.

El control interno es un factor clave para lograr un adecuado manejo corporativo del negocio, pues proporciona la seguridad respecto al logro de los objetivos y metas trazadas.

Por ello, el presente trabajo tiene como objetivo implementar políticas de control gerencial en la empresa MEXICAM PERU S.A.C en Lima para determinar su influencia en el área de Cuentas por pagar y así optimizar la gestión económica de la empresa.

Para lograrlo se analizó el actual funcionamiento del área, pues se requiere que el control interno sea un pilar para el buen funcionamiento; buscando así mejores resultados con los recursos que tiene, se analizó: organización, personal, gestión de cuentas por pagar, uso de programa.

Gracias a este diagnóstico, se pudo identificar los puntos críticos por lo que el área de cuentas por pagar está atravesando, permitiéndonos implementar políticas de control para la mejora de los mismo y así ser guía para futuros casos o situaciones similares de empresas.

1.2 Justificación

La siguiente investigación es importante ya que consiste en el análisis de los procesos de recuperación de cartera y pagos a proveedores de la entidad, con el fin de poder implementar un sistema que coordine el control de las fechas de pagos de los cliente y proveedores para que la empresa obtenga más flujo de financiamiento propio, así mismo la plataforma debe de crear un informe mensual de los créditos recuperados contras las deudas a pagar a los proveedores en el periodo.

En el presente estudio se tiene como fin de beneficiar a las empresa DISPROPER, a mejorar la recuperación de cartera, tener un amplio control de pago de sus cliente con el cual, podrá realizar los pagos a sus proveedores en tiempo y forma, así como también lograr ser una entidad con liquidez, también en beneficio de los investigadores en la adopción de nuevos conocimientos técnicos y científicos.

Con la realización del estudio en general del problema, se propondrá una herramienta diseñada para el control de los procesos de recuperación de cartera y pago a proveedores en la empresa Disproper, además de esto brindar beneficios a otros usuarios de esta información tales como:

Universidad Unan- Managua para próximos estudios realizados acerca del estudio como fuente de información.

Proveedores: Que la entidad pueda lograr realizar sus pagos en tiempos y formas sobres sus deudas.

Clientes: La información de sus facturas pendiente se manejará con un mejor orden cronológico y de detalle, para evitar error en sus pagos.

El Gobierno: Ya que es una empresa de régimen general, en las declaraciones podrá realizar una mejor presentación de la liquidez de sus cuentas por cobrar versus proveedores.

Futuros Inversionistas: Al realizar los reportes de las cuentas antes mencionadas, podrán tener un mayor nivel de información tanto en la recuperación como en los pagos a los proveedores.

Público General: La investigación realizada, destaca un gran aporte al público en general ya que esto abre el camino a futuros inversionistas o proveedores de DISPROPER, ya que al mantener una mayor liquidez automáticamente se vuelve un negocio rentable.

1.3 Planteamiento del problema

Para el mejor entendimiento de este trabajo no basta solo con la justificación, debido a que el objetivo final de este trabajo es resolver o como mínimo mejorar una situación. Según Bernal Cesar A. (2006, pag84) sostiene que plantear el problema de investigación significa:

1. Enunciar el problema.
2. Formular el problema.

En síntesis, enunciar un problema es presentar una descripción general de la situación objeto de investigación.

1. Es afirmar y estructurar más formalmente la idea de investigación.
2. Es decir, escribirlo en forma clara, precisa y accesible.

Síntomas: La empresa DISPROPER durante su existencia en el mercado empresarial ha presentado incertidumbre en los saldos de las cuentas por cobrar y pagar, así como también debilidades en los procesos de recuperación de cartera y pago a los proveedores.

Causas: Manejo deficiente de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar, así como también, la empresa no cuenta con políticas de créditos y cobranzas establecidas para la recuperación de cartera y los términos acordados con los proveedores son periodos muy cortos.

Pronostico: De continuar así la empresa no presentará seguridad razonable en los saldos de cuentas por cobrar y pagar, por tanto la información financiera no sería confiable, además se verá afectada en la liquidez debido a que los pagos a los proveedores se realizan antes de que la empresa haga efectiva sus cuentas por cobrar, esto conlleva a una alternativa de financiamientos externos como lo son el uso de tarjetas de créditos con cargas financieras elevadas y préstamos bancarios con plazos extendidos y con tasas nada favorables, por lo cual pueden provocar que en un lapso de tiempo la empresa pueda presentar más endeudamiento que liquidez, por ende, ya no sería rentable.

Control del pronóstico: La empresa debe comenzar a trabajar de manera ordenada en los registros de las operaciones, debe integrar y establecer políticas de crédito y cobranza, métodos de administración de cartera y términos adecuados de pagos a los proveedores, para el mejoramiento de los procesos, con esto la empresa reducirá los financiamientos con tarjetas de créditos disminuyendo el endeudamiento y mejorando la liquidez.

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera ayudaría a la empresa el análisis en los procesos de recuperación de cartera y pago a los proveedores?

II. Objetivos

2.1 Objetivos General

Analizar los procesos de recuperación de cartera y la efectividad de los pagos a proveedores en la empresa DISPROPER periodo finalizado 2019.

2.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los métodos relacionados a la administración de la Cartera de Crédito y cuentas por cobrar en la Empresa DISPROPER.
2. Valorar las condiciones de aprobación de los créditos a los clientes en la empresa DISPROPER
3. Examinar los procesos de recuperación de las cuentas por cobrar y los procesos para el pago a los proveedores de la empresa DISPROPER.
4. Proponer una herramienta de control que automaticen los procesos de pagos en las cuentas de proveedores y cuentas por cobrar en la empresa DISPROPER, y modelo de un sistema de Scoring para la empresa DISPROPER con ello puedan obtener mayor liquidez y un menor índice de endeudamiento.

III. Marco Teórico

3.1 Generalidades

3.1.1 Perfil de la Empresa DISPROPER.

Sitio Web: <http://disproper.com.ni/>

En una actualidad que se sufre los efectos de las recesiones económicas que afecta a nivel general a las entidades a continuar con sus operaciones, es por esto que las empresas se ven en la obligación de buscar estrategias para la recuperación de cartera y alternativas de negociaciones para el pago a sus proveedores.

En Managua, Nicaragua (1996), Inicia sus operaciones la empresa DISPROPER (Distribuidora de Productos Perecederos), con el giro principal de abastecer a las Distribuidoras de Comidas a nivel nacional, Sus Instalaciones se encuentra ubicada en la actualidad; Semáforos Linda Vista 2 cuadras al este dos cuadras y 1/2 al norte Managua, Nicaragua.

Desde el momento de su apertura hasta el 2017 la empresa no presentaba un buen manejo de sus procesos contables, los cuales estos conllevaron a la entidad a presentar dificultades tanto en los pagos a proveedores como en la recuperación de cartera, en la fecha 2018 hubieron cambios en los puestos contables, los cuales ayudaron un poco a la institución a mejorar sus procesos , pero esto no es lo suficiente ya que por lo errores cometidos en periodos anteriores la entidad no cuenta con la suficiente capacidad de liquidez para asignar un área de cobranza y otras de controles de pago en sus proveedores.

A partir de la problemática socio-política ocurrida en abril del 2018 el país sufrió de una recesión económica , el cual esta percutió en todas las entidades a nivel nacional, es por ello que en la actualidad DISPROPER presenta dificultades de liquidez, esto ha llevado a la

mismas a necesitar de financiamiento con tarjetas de créditos, y préstamos bancarios, por lo antes mencionado las instituciones financieras otorgan préstamos con altas tasas de interés, con esto la institución cada día se ve más afectada ya que los procesos para la recuperación de cartera no es eficaz, por lo cual se ve obligado a optar por los financiamientos externos para continuar con sus operaciones.

Por lo antes mencionados la entidad no cuenta con los recursos suficientes para poder crear un área que realice la cobranza y control de pago a sus proveedores de manera eficaz, es por ello que se ve en la tarea de implementar un sistema que automaticen los informes de estas cuentas para que la entidad o el área en el que esta sea utilizada tenga un mejor control de las proyecciones de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, con el fin de que se pueda realizar reportes, con los cuales se demostraría un mejor control sobre las cuentas y gerencia pueda tomar decisiones financieras acertadas.

Disproper (Distribuidora de Productos Perecederos) nace en 1996 en base al resultado de un estudio de mercado, en el cual observamos la necesidad existente de distribuir a nuestros clientes potenciales productos perecederos de mejor calidad y con eficiencia.

Para esto contamos con un equipo de transporte, asegurando de esta manera un servicio rápido y eficaz.

Misión

Garantizar el abastecimiento de productos perecederos, especialmente verduras y frutas con calidad, rapidez y eficacia.

Ofreciendo a nuestros clientes más de 60 productos entre procesados, semiprocados, empacados y a granel

Mejorando la competencia de nuestros colaboradores y cumpliendo con las regulaciones nacionales para la industria de alimentos.

Visión

Ser una empresa de referencia nacional en el abastecimiento de productos perecederos, entre ellos procesados, semiprocados, empacados y a granel, con excelencia en su calidad.

Valores

Confianza

Aseguramos que el cliente sienta confianza en la Calidad e Inocuidad (Higiene) de nuestros productos. Garantizando estos aspectos desde la materia prima y todas las etapas de los procesos de elaboración y servicio de entrega de los mismos.

Respeto

Respeto y cuidado al Medio Ambiente. En perspectiva de mejorar. Respeto a las personas y sus capacidades, sin distinción de credo, raza, sexo.

Honestidad

Fiel cumplimiento a las obligaciones legales y los compromisos adquiridos con los clientes y demás actores de la cadena de valor.

Compromiso

Cumplir actividades de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, por eso desarrollamos prácticas a fin de asegurar la calidad de los alimentos que elaboramos y comercializamos, basados en la satisfacción de los requerimientos de los clientes.

Realizamos actividades para la protección del Medio Ambiente y estamos anuentes a mejorar en este aspecto. Cumplimos con los derechos laborales, regulaciones y leyes nacionales a las que sujetos.

Organigrama de la empresa DISPROPER

La empresa Disproper

(Ver Anexo 6)

3.1.2 Generalidades de la Recuperación de Cartera y Proveedores.

3.1.2.1 Definición y Concepto de Crédito.

Según Barandiarán, R. (1998). (pag.54) El crédito es una operación de préstamos de recursos financieros por confianza y análisis a un sujeto o empresa disponible contra una promesa de pago. Conceder un crédito significa, bien adelantar los dos o bien conceder un plazo para un pago exigible; por ello, desde el punto de vista jurídico, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos. En la práctica la operación de crédito se formaliza ya sea por un movimiento de fondos o por el otorgamiento de una firma. Se clasifica de acuerdo con:

a) Sujeto:

- 1 Privado.
- 2 Público.

b) Destino:

- 3 A la producción.
- 4 Al consumo.
- 5 Personal
- 6 Con garantía real.

c) Plazo:

- 7 A corto plazo.
- 8 A largo plazo.

3.1.2.2 Ventajas del Crédito.

Del valle C. Eva. E. (2005). Crédito y cobranza. Unam México. En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios:

- Aumento de los volúmenes de venta
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el Capital.
- Acelera la producción y la distribución.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Aumenta el volumen de los negocios.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios.

3.1.2.3 Desventajas de Uso del Crédito.

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación.

3.1.2.4 Clasificación del crédito.

3.1.2.4.1 Clasificación del crédito según su uso:

- a)** Crédito de inversión: aquel que se otorga con objeto de colocar capitales en manos de terceros, para recuperarlos en fecha distante de aquella en que se hizo la prestación, percibiendo adicionalmente un determinado interés.
- b)** Crédito bancario: básicamente una institución bancaria es una empresa creada para comerciar con el crédito. En contraste con el crédito de inversión el crédito bancario se caracteriza por su corta duración. El objeto principal del crédito bancario es hacer funcionar las actividades de producción, distribución y consumo.
- c)** Crédito entre comerciantes: aquél en que uno de los bienes que da inicio la operación está constituida por mercancía o servicios, donde no se incluyen las operaciones de préstamos hechas en dinero o títulos de crédito.
- d)** Crédito al consumidor: el que una empresa concede a su clientela al entregarle productos o servicios a cambio de recibir su valor, con o sin interés pactado u oculto, en una fecha futura.

3.1.2.4.2 Clasificación del crédito en atención a las condiciones de pago:

- a)** Crédito normal o contado comercial: pactado cuando el deudor conviene en liquidar lo comprado en un periodo de 30 días (en ocasiones 60 y 90 días). Tiene como característica la inexistencia de un interés aceptado, y casi nunca lo respaldan títulos de crédito.

- b) Crédito a plazos: consiste en dividir el vencimiento de una obligación en varias partes con fechas de vencimiento separadas entre sí por iguales periodos de tiempo.
- c) Crédito fijo con límite renovable o revolvente: en este se fija al deudor un límite de crédito para las adquisiciones que puede realizar, cuando se llega a ese límite la cuenta queda cerrada para más adquisiciones y vuelve a quedar abierta cuando se efectúa un pago.
- d) Crédito garantizado: el crédito concedido previo análisis del deudor llega hasta determinado límite y, mientras la cuenta no lo sobrepase, el cobro de la cantidad adecuada queda totalmente garantizado. El límite puede ser variable o no.

3.1.2.5 Clientes.

3.1.2.5.1 Cartera de crédito.

Según Barandiarán, R. (1998). (Pag.39). Es el conjunto de créditos y financiamientos otorgados por el sistema bancario a las personas físicas y a las diversas instituciones del sector público y privado.

3.1.2.5.2 Recuperación de Cartera (Cobranza).

Según Barandiarán, R (1998). (Pag.45). Es el conjunto de actividades que realiza una empresa para la recuperación del precio de los productos o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso de sus créditos. Cada gerente de crédito y de cobranzas debe desarrollar un sistema para cobrar las cuentas vencidas a los clientes morosos, que generalmente en las empresas se clasifican como sigue:

- a) Clientes que sólo ocasionalmente se retrasan en sus pagos; se les deberá tratar con toda cortesía, y analizar el motivo de su atraso.

- b) Clientes que se retrasan con frecuencia; el gerente deberá intervenir expresando al cliente su confianza, pero ejerciendo una delicada presión para que pague.
- c) Clientes que se atrasan en forma sistemática hasta que prácticamente se les obliga a realizar el pago: se les debe negar de inmediato el crédito.

3.1.2.6 Políticas de cobranza.

Según Narváez S. Andrés (2006). Principios de administración. (Pag.137). Las políticas de cobranza de una empresa son la serie de procedimientos establecidos para el cobro de las cuentas por cobrar una vez que estas han vencido. En este caso, se puede enviar una carta a los clientes cuando una cuenta tenga 10 días de vencidos; se puede usar una carta más severa, seguida por una llamada telefónica, si el pago no se recibe al término de 30 días; la cuenta puede ser enviada a una agencia de cobranza después de 90 días e incluso recurrir al recurso legal, que es el paso más extremo de proceso de cobranza. El recurso legal es una alternativa, al empleo de una agencia de cobranza. El recurso legal directo no solo es costoso, sino que además puede forzar la quiebra del deudor, lo cual reducirá la posibilidad de intercambio comerciales futuros sin garantizar el pago definitivo del monto vencido.

Se debe obtener un equilibrio entre los costos y beneficios de diferentes políticas de cobranza.

Los cambios en las políticas de cobranzas influyen sobre las ventas, sobre el periodo de cobranza y sobre el porcentaje de las cuentas incobrables.

Dentro de los métodos más comunes para evaluar las políticas de crédito y cobranza, están el índice del periodo de cobranza promedio, que se obtiene de dividir el saldo de las cuentas por cobrar entre el promedio de las ventas diarias y el análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar.

3.1.2.7 Proveedores.

Según Barandiarán, R (1998) (Pag.158). Las cuentas a favor de acreedores por concepto de servicios o de compras en cuenta abierta, en el curso normal de los negocios resultantes de la adquisición de mercancías, materias primas, refacciones, etc. No deben incluirse bajo este rubro las cuentas a favor de directores, funcionarios y empleados.

Los saldos a cargo de proveedores se deben presentarse en el balance general en capítulo de “cuentas por cobrar”.

3.1.2.7.1 Crédito de Proveedores.

Según Barandiarán, R (1998) (Pag.56). Es el financiamiento a las exportaciones se puede hacer a través de esta práctica, en la cual el proveedor-exportador otorga la mercancía a través de un crédito con sus intereses. De este modo, el vendedor recibe de su cliente un anticipo (Por lo general el 20%) sobre el valor del contrato, así como letras de cambio a ser amortizada en un periodo convenido. El proveedor vende está a un banco para su descuento, el cual a su vez tiene otorgado una línea de crédito por medio de una organización gubernamental promotora de exportaciones.

3.1.2.7.2 Clasificación de proveedores.

García G. (2018) recuperado de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-proveedores.html>.

Determinar las clases de proveedores que existen es esencial porque así se puede elegir con argumentos cuáles son los que necesitamos para el óptimo funcionamiento de una empresa o PYME. La clasificación de proveedores se puede hacer atendiendo a distintos

enfoques, pero sin duda la más importante es la que se refiere al tipo de bienes, de forma que distinguimos entre:

Proveedores de productos: proporcionan un artículo que tiene un valor monetario y satisfacen una necesidad tangible del mercado. Ejemplos: muebles, ordenadores, vehículos.

Proveedores de servicios: El bien es intangible, pero se necesita la confluencia de otros tangibles para producirlo. Ejemplos: compañías telefónicas, de agua o electricidad. Hay quienes distinguen en dos subgrupos, los de servicios internos (con control de todo el servicio y más cercanía con el cliente) o externos (abastecen a varios clientes y permiten mayor oferta y flexibilidad).

Proveedores de recursos: satisfacen las necesidades de fuentes de carácter económico de una empresa, básicamente de créditos, socios o capital. Ejemplos: entidades financieras, prestamistas, cooperativas o autoridades.

Sin embargo, si queremos tener una idea más exacta de las clases de proveedores, es necesario hablar también de los que hay según su papel en el proceso de compras. Este punto es importante porque cualquier compra que realiza una empresa tiene que quedar contabilizada en su cuenta de proveedores, siempre que tenga relación directa con el objeto social de la empresa. La clave es que lo normalizado, según los tratados del mercado internacional, es que toda adquisición se haga tras estudiar 3 cotizaciones. Así encontramos:

Proveedores normales: no forman parte del registro de proveedores (los que están obligados a hacer esas 3 cotizaciones).

Proveedores confiables: aquellos que es prioritario que mantenga la empresa porque reúnen características que son esenciales para nuestro proyecto. Eso hace que no necesitemos más de una cotización.

Proveedores específicos: abastecen de unos productos tan especiales que no es fácil encontrar sustituto en el mercado.

Proveedores de convenio: se firma con ellos un contrato de prestación de servicios, lo que hace que no se necesiten cotizaciones durante el tiempo de vigencia de ese acuerdo.

Con estos últimos nombres quedaría completa la clasificación de proveedores. Aunque para acabar de completar el tema, no podemos olvidar estos otros términos relacionados:

Fabricantes: quienes fabrican el producto

Minoristas: venden el artículo sin intermediarios, bien en un establecimiento o mediante otro canal de venta.

Mayorista: actúa de intermediario entre productor y detallista. Nunca tienen contacto con el consumidor final.

Distribuidor: es el que hace que el producto o servicio llegue al cliente, a veces usando un sistema a distancia, otras estableciendo una red de tiendas.

Importador: Introduce en el mercado nacional, artículos de otros países

Exportador: trabaja sólo con productos a nivel internacional.

Para finalizar, nos hace falta saber que existen distintos tipos de proveedores, no ya para contratar con ellos, sino porque nuestra empresa puede convertirse a su vez en proveedora de otras.

3.2 Métodos relacionados a la administración de la Cartera de Crédito y cuentas por cobrar en la Empresa DISPROPER

Instituto Universitario Escolme. (2017). Administración de cartera. Recuperado de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf.

3.2.1 Método de Administración de cartera.

Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días.

Con la premisa de que la Cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez de la empresa, y componente principal del flujo del efectivo es necesario el manejo adecuado de los siguientes conceptos:

1. Rotación:

Indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman convertirse en efectivo o el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes. A menor número de días de rotación, o, dicho de otra forma, a mayor rotación, mayor eficiencia.

2. Antigüedad.

Se refiere al grado de concentración porcentual o absoluta entre los distintos rangos de días.

3. Composición por cliente.

Financiar cartera tiene un alto costo de oportunidad por lo tanto es necesario vigilar la concentración de cartera en algunos clientes teniendo en cuenta dos aspectos:

- a) Grado de vulnerabilidad o dependencia de mercado concentrado en pocos clientes.
- b) Niveles en que dichos clientes mantienen sus obligaciones.

4. Ciclo neto de caja.

Muestra la capacidad de cubrir las cuentas por pagar con la cartera. A mayor número de días la necesidad de fondos será mayor.

5. Ecuación de la liquidez.

- a) Si vende de contado, compre de contado. Si el número de días de Cuentas por Pagar es menor a número de días de Cuentas por Cobrar el flujo de efectivo será negativo. Habrá equilibrio cuando los días de cartera son iguales a los días de Cuentas por pagar.
- b) Habrá efecto positivo cuando los días de Cuentas por pagar son mayores a los días de Cuentas por cobrar.

6. Participación de la cartera en el activo corriente.

- a. La cartera y el inventario son los componentes básicos del Activo Corriente. Por lo tanto, determinar qué porcentaje corresponde a cartera nos ayuda a determinar si hay un exceso, generando lo que se denomina "fondos ociosos", los cuales tienen un alto costo de oportunidad y financiación.

7. Crecimiento ventas Vs cuentas por cobrar.

Un mayor aumento en facturación a crédito, conlleva aumento en cartera. Se hace necesario que el indicador no sufra variaciones importantes. Es importante comparar:

- a) Variación de un período a otro (análisis horizontal)
- b) Comparar contra ventas, utilidad operativa y otros. (análisis vertical).

Tenga en cuenta este indicador: variación ventas/ variación cartera.

- Efecto de la rotación de las cuentas por cobrar.

Mida la rotación utilizando otro indicador

FORMULA = $c \times c \text{ promedio} \times 360 / \text{ventas a crédito}$

COBRO DE CARTERA, SU EFECTO EN EL FLUJO DE CAJA BRUTO

Cobro = Ventas + CxC inicial - CxC final.

Cobro / ventas = indica cuantos centavos ingresan por cada \$1 de facturación.

Ejemplo. Ventas, \$890, Cobros \$756, Gastos \$810

La empresa requiere \$54 de flujo bruto por recaudos para cubrir operación, en el ejemplo el recaudo por \$1 vendido son \$ 0.85 centavos.

- Cartera optima:

La cartera es el componente más líquido del activo corriente. Existe una parte mínima de inversión en cartera que la empresa necesita en todo momento y es la cartera corriente, por otro lado, y como consecuencia de mayor crecimiento en facturación existe lo que se denomina cartera vencida, esta es la que hay que controlar, puesto que, en sanas finanzas, hay que determinar cuanta cartera debe ser financiada con fuentes de largo plazo y cuanta de corto plazo.

El no manejo de este concepto es la causa principal de problemas de insolvencia.

En resumen, la administración de la cartera exige políticas, normas y procedimientos. El control financiero de la misma requiere un manejo basado en los indicadores que permitan resultados.

3.2.1.1 Proceso de seguimiento y control de la cartera.

Una manera de determinar las políticas de seguimiento y control de la cartera es cuando se implementa un manual de procedimientos para la administración eficiente de la misma.

Este procedimiento debe incluir:

1. Categorización de la cartera por el nivel de riesgo.
2. Calificación de la cartera por edad de vencimientos.
3. Establecer periodos de evaluación de la cartera considerando aspectos como capacidad de pago, solvencia del deudor y solidarios, garantías, y cumplimiento de los términos pactados.
4. Consultas a centrales de riesgo.

3.2.1.2 Fundamentos contables requeridos en las operaciones de recaudo.

En el proceso de cierre contable y llevar su resultado a las cuentas de balance respectivas, se debe proceder a realizar los ajustes y conciliaciones del caso y entre ellas se cuenta con la provisión de cartera. La provisión de cartera, es un elemento que permiten variar los resultados finales, por lo que se deben analizar detenidamente para decidir cuál es el procedimiento más adecuado para la consecución de los objetivos trazados

3.2.1.3 La provisión de cartera.

Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar.

Siempre que una empresa realice ventas a crédito corre el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa una pérdida, puesto que no le será posible recuperar la totalidad de lo vendido a crédito.

El valor de las ventas a crédito no pagado por los clientes constituye una pérdida para la empresa que debe reconocerse en el resultado del ejercicio, por tanto, se debe llevar como un gasto.

La provisión de cartera, una vez calculada disminuye el valor de la cartera y se reconoce como gastos.

3.2.1.3.1 Métodos de provisión.

a) Individual.

Como deducción por concepto de provisión individual para deudas de dudoso o difícil cobro fijase como cuota razonable hasta un treinta y tres por ciento (33%) anual del valor nominal de cada deuda con más de un año de vencida.

General.

b) Los contribuyentes que lleven contabilidad de causación (se registran en el momento que suceden) cuyo sistema de operaciones origine regular y permanentemente créditos a su favor tendrán derecho a que se les deduzca de su renta bruta, por concepto de provisión general para deudas de dudoso o difícil cobro, un porcentaje de la cartera vencida, así:

- El cinco por ciento (5%) para las deudas que en el último día del y ejercicio gravable lleven más de tres meses de vencidas sin exceder de seis (6) meses.
- El diez por ciento (10%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de seis (6) meses de vencidas sin exceder de un (1) año.
- El quince por ciento (15%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de un (1) año de vencidas.

3.2.2 Métodos de Administración de Cuentas por Cobrar.

Según Argueta I. José N. (2003). Folleto sobre cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar son inseguras su recuperación por lo que se hace necesario considerar la posibilidad de pérdidas por la incobrabilidad de las cuentas y para ello existen dos formas de contabilización: el método de la estimación y el método directo.

3.2.2.1 Método Directo.

Este consiste en que la cuenta específica que se considera incobrable se lleva a gastos de administración subcuenta incobrables y se abona cuentas por cobrar subcuenta el nombre del cliente que se está considerando incobrable y para que este gasto sea deducible de renta es necesario que cumpla lo estipulado en la ley de impuesto sobre la renta.

Ejemplo: la empresa “X” S.A. tiene un saldo de cuentas por cobrar de \$ 25,000.00 y considera incobrable la cuenta de Sr. Miguel Cruz por \$ 1,000.00 entonces se hará el asiento contable siguiente:

PARTIDA # X

<u>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</u>	\$ 1,000.00
---------------------------------	-------------

Cuentas incobrables

<u>CUENTAS POR COBRAR</u>	\$ 1,000.00
---------------------------	-------------

Miguel Cruz.

V/ por considerar incobrable la cuenta del cliente Miguel Cruz

3.2.2.2 Método de Estimación.

Este consiste que se va creando una cuenta complementaria de activo donde se va creando un saldo para las cuentas que se consideren incobrables y para ello se utilizan una serie de métodos de estimación entre los cuales están.

- a) porcentaje de saldo de cuentas por cobrar.
- b) Porcentaje de las ventas netas o al crédito.
- c) Clasificación por antigüedad de saldos.
- d) Método en base a la experiencia.

3.2.2.3 Métodos para determinar la estimación para cuentas incobrables.

A continuación, se detallan los métodos para la determinación de la estimación para cuenta incobrables.

3.2.2.3.1 Porcentaje sobre cuentas por cobrar.

Este método consiste en determinar un porcentaje de incobrabilidad tomando en cuenta el saldo de cuentas por cobrar. Así por ejemplo si la empresa “X” tiene un saldo de cuentas por Cobrar de \$ 100,000.00 y se establece un porcentaje de incobrabilidad del 6% se hará el siguiente asiento contable.

Calculo: $\$ 100,000.00 \times 0.06 = \$ 6,000.00$

PARTIDA # X

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN \$ 6,000.00

Cuentas incobrables.

ESTIMACIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES \$ 6,000.00

V/ Por la creación de la estimación para cuentas incobrables.

3.2.2.3.2 *Porcentaje sobre el saldo de ventas.*

La empresa basada en experiencias adquiridas está en condiciones de poder determinar un porcentaje de cuentas incobrables en relación con sus ventas netas o al crédito del periodo de que se trate y luego se utiliza ese porcentaje para determinar la estimación.

Supóngase que la empresa tiene Datos de los años de 1998-2002 y son los siguientes:

Ventas netas de 1998-2002	\$ 20,000.000.00
Ventas al crédito	\$ 13,000.000.00

Las cuentas que resultaron incobrables para el periodo 1998-2002 fueron por \$ 80,000.00

Por lo que se determinan los porcentajes de incobrabilidad dividiendo el saldo de cuentas incobrables entre el total de las ventas netas primeramente y luego entre las ventas al crédito.

En relación a ventas netas = $\$ 80,000.00 / \$ 20,000.000.00 = 0.004 = 0.4 \%$

En relación a las ventas al crédito = $\$ 80,000.00 / \$ 13,000.000.00 = 0.062 = 0.62\%$

De los resultados anteriores se deduce que la empresa tiene la experiencia que el 0.4% de sus ventas netas es incobrable y el 0.62% de incobrabilidad de la venta al crédito.

Si para el año 2003 la empresa tiene ventas netas por \$ 2,000.000.00 y ventas al crédito por \$ 1,400, 000.00 al aplicar los porcentajes resultaría lo siguiente:

$2,000,000.00 \times 0.004 = \$ 8,000.00$

$1,400, 000.00 \times 0.0062 = \$ 8,680.00$

Como tenemos dos alternativas corresponde al contador o al gerente decidir cuál de los dos valores es el más apropiado para efectuar el asiento de la estimación para el año 2003. Y en base a mi criterio personal la más adecuada es la que está basada en las ventas al crédito por que es en las ventas al crédito donde hay más riesgo de incobrabilidad y tiene una relación más directa en este caso el valor de la estimación a retomar es de \$ 8,680.00 y el asiento contable queda de la siguiente manera.

PARTIDA # X

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

\$ 8,680.00

Cuentas incobrables.

ESTIMACIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES

\$ 8,680.00

V/ por la creación de la estimación para cuentas incobrables.

3.2.2.4 Método en base a antigüedad de saldos.

Consiste En hacer un análisis del vencimiento de cada una de las cuentas por cobrar en relación al vencimiento de cada cuenta y este análisis se realiza clasificando a las cuentas por su vencimiento y para ello se establecen categorías de no vencidas y vencidas y con diferentes rangos y cada categoría se le establece un porcentaje de incobrabilidad , luego se hace la sumatoria de las categorías y cada total se le aplica el porcentaje de incobrabilidad determinado y posteriormente se efectúa la sumatoria de los resultados para determinar el valor de la estimación por medio de este método y es de aclarar que a mayor tiempo de vencimiento mayor porcentaje de incobrabilidad se aplica.

Porcentajes de incobrabilidad a aplicar

CATEGORÍA	PORCENTAJE DE INCOBRABILIDAD
NO VENCIDAS	0.5%
1-30 DÍAS DE VENCIDAS	1%
31-60 DÍAS DE VENCIDAS	5%
61-90 DÍAS DE VENCIDAS	10%
91-120 DÍAS DE VENCIDAS	15%
MAS DE 120	30%

3.2.2.5 Método en base a la experiencia.

El método se basa en valorar todos los saldos de cuentas por cobrar uno por uno, clasificándolos en buenos y dudosos, tomando como referencia la antigüedad de cada cuenta a partir de la fecha de expiración del periodo normal del crédito y de conformidad a la experiencia de cobros adquiridas en el pasado; se fija un tiempo límite para considerar que la cuenta puede ser recuperada, fuera de ese plazo la cuenta es de cobro dudoso, de esta manera, se establece el importe de las cuentas que podrán ser incobrables, haciendo la estimación estrictamente por el valor de la cuenta o grupo de cuentas dudosas.

3.2.3 Aplicación de la sección 11 de la NIIF para pymes.

3.2.3.1 Reconocimiento inicial de activos financieros y pasivos financieros.

La empresa DISPROPER reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero solo cuando se convierta en una parte según las cláusulas contractuales del instrumento.

3.2.3.2 Medición inicial.

La entidad al reconocer inicialmente un activo financiero o un pasivo financiero lo medirá al precio de la transacción (incluyendo los costos de transacción) en el caso de transacciones de financiación la entidad medirá el activo financiero o pasivo financiero al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado.

3.2.3.3 Medición posterior.

DISPROPER medirá los instrumentos de deuda que se clasifican como activos corrientes o pasivos corrientes al importe no descontado del efectivo u otra contraprestación que se espera pagar o recibir. En el caso de una transacción de financiación la entidad medirá el instrumento de deuda al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar.

3.2.3.4 Información a revelar.

La entidad revelará en el resumen de las políticas contables y significativas, las bases de medición utilizadas para instrumentos financieros y otras políticas contables utilizadas que sean relevantes para la comprensión de los estados financieros.

La empresa revelará los importes en los libros de los activos y pasivos financieros en la fecha sobre la que se informa el total y el estado de situación financiera y en las notas.

3.2.3.5 Revelará:

- A) El importe en los libros de los activos financieros pignorados como garantía.
- B) Los plazos y condiciones relacionados a su pignoración.

3.3 Condiciones de aprobación de los créditos en los clientes en la empresa DISPROPER

Morales, C.A. & Morales, C. J. A. (2014). Planeación Financiera. Todas las empresas definen de alguna manera sus reglas para conceder y administrar los créditos a clientes, pues habrá empresas que tengan un departamento dedicado específicamente al otorgamiento de créditos y otro para la cobranza, y en otras empresas quizás el departamento de finanzas se encargue de ambas funciones. En el caso del otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual generalmente está compuesto de:

- a) Investigación
- b) Análisis
- c) Aceptación del cliente.
- a) “Investigación: la concesión de crédito a nuevos clientes, así como a clientes ya establecidos, requieren el conocimiento de la capacidad financiera del cliente para contraer endeudamiento. Antes de expedir el primer pedido se llevará a cabo una investigación sobre los antecedentes financieros del cliente.

- b) **Análisis:** es el estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos.

Como indicación orientativa se deberá revisar, al menos:

- **Informes de créditos:** lograr aquella información que indique si los hábitos de pago con otros proveedores son buenos o irregulares.
 - **Estados financieros:** analizar el capital propio en relación con el total de la deuda, la relación entre el activo circulante y el exigible a corto plazo, la situación del disponible, el grado de rentabilidad y, de ser preciso, un análisis global económico-financiero de la empresa.
- c) **Aceptación de clientes para otorgar crédito:** al terminar la investigación y el análisis del perfil del cliente, si es que se decide otorgarle la línea de crédito, se le calcula un límite de crédito en función de su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado. Si la investigación indicara la conveniencia de denegar el crédito y según el grado de calificación negativa, se podrían considerar algunas alternativas como garantías adicionales para el buen fin de las operaciones:
- **Cesión de activos específicos,** garantías suficientes por parte de los propietarios o accionistas de la empresa, acompañados de avales bancarios personales, derechos de retención garantizados contra activos, como hipotecas. Cualquier concesión de este tipo a la posible existencia de otros acreedores que tengan previos derechos de retención contra esos activos.
 - **Avales bancarios** en cuantía suficiente.
 - **Ventas limitadas a plazo o cantidad,** o un máximo de un pedido o rotación en descubierto en cuenta.
 - **Cheque conformado** contra entrega de mercancía.
 - **Cualquier forma de envío** contra reembolso.

3.3.1 Políticas de Créditos.

Narváez S. Andrés (2006). Principios de administración. (Pag.120). El éxito o el fracaso de un negocio dependen principalmente de la demanda de sus productos, como regla general, entre más altas sean sus ventas, más grandes serán sus utilidades y más altos será el valor de sus acciones. Las ventas, a su vez, dependen de varios factores; algunas de ellos son de naturaleza exógena, pero otros están bajo el control de la empresa. Las principales variables controlables que afectan a la demanda son los precios de venta, la calidad del producto, la publicidad y la política de crédito. Esta se define como el conjunto de decisiones que incluyen el periodo del crédito de una empresa, las normas de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobranza.

El periodo de crédito: consiste en la longitud del plazo del tiempo que se confiere a los compradores para que liquiden sus adquisiciones.

Normas de crédito: se refieren a la fuerza y a la dignidad de crédito que debe mostrar un cliente para calificar como sujeto de crédito. Si un cliente no satisface los términos ordinarios de crédito, podrá aún hacer compras a la empresa, pero bajo términos más restrictivos.

Condiciones de crédito: determinan los requisitos de reembolso exigidos a todos sus clientes a crédito. Estos pueden ser formulados como 2/10 neto 30, lo cual significa que el comprador recibirá un descuento por pronto pago de 2% si paga su cuenta en el curso de los diez días posteriores al inicio del periodo de crédito; en caso de que el cliente no opte por el descuento por pronto pago, deberá pagar el monto íntegro en los 30 días posteriores al inicio del periodo de crédito.

3.3.2 Sistema de las cinco C.

Narváez S. Andrés (2006). Principios de administración. (Pag.121). Los analistas de crédito de las empresas por lo general utilizan las cinco C del crédito para enfocar su análisis en las dimensiones claves de la imagen crediticia de un solicitante de crédito. Estas cinco áreas se denotan con palabras que empiezan con la letra C, y estas son las siguientes:

Carácter: se refiere a la probabilidad de que los clientes traten de honrar sus obligaciones. Este factor es de importancia considerable porque toda transacción de crédito implica una promesa de pago.

Capacidad: se refiere a la facultad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado. El análisis de los estados financieros, en especial las razones de liquidez y de endeudamiento, suelen ser la base para la evaluación de la capacidad del solicitante.

Capital: solidez financiera del solicitante de acuerdo con su situación patrimonial, se da una importancia especial a las razones de riesgo, pasivo/capital y de rentabilidad.

Colateral: está representado por los activos que los clientes pueden ofrecer como garantía para obtener un crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, también será mayor la probabilidad de que la empresa recupere sus fondos en caso de incumplimiento del cliente.

Condiciones: situación económica y empresarial actual, así como las circunstancias excepcionales que afectan a cualquiera de los participantes en las transacciones de crédito. Para la evaluación de las condiciones se realiza un análisis de las condiciones económicas y empresariales generales, así como de las circunstancias específicas que puedan afectar al solicitante o la empresa.

Los analistas de crédito prestan más atención a lo que es: Carácter y capacidad, en razón de que representan los requisitos básicos para el otorgamiento de crédito a un solicitante. En cuanto a las otras tres C's, capital, colateral y condiciones, son importantes para la estructuración del acuerdo de crédito y la decisión final del crédito, en la que influye la experiencia y el buen juicio de los analistas de crédito.

3.3.3 Factores a Tener en Cuenta.

El gerente financiero debe de tener en cuenta los siguientes factores:

- a) La reputación crediticia del cliente.
- b) Referencia de Crédito.
- c) Periodos de pago promedio.
- d) Persona natural (promedio de ingresos)
- e) Persona Jurídica (Estados Financieros Condiciones del Crédito).

Las condiciones de crédito ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero se debe tener mucho cuidado ya que se pueden ofrecer descuentos que en ocasiones podrían resultar nocivos para la empresa.

Los cambios en cualquier aspecto de las condiciones de crédito de la empresa pueden tener efectos en su rentabilidad total. Los factores positivos y negativos relacionados con tales cambios y los procedimientos cuantitativos para evaluarlos.

3.3.2.1 Descuento por pronto pago:

Narváz S. Andrés (2006). Principios de administración. (Pag.133-134). Cuando una empresa incrementa un descuento por pronto pago, es posible esperar los cambios y los efectos sobre las utilidades.

El volumen de las ventas debería incrementarse, porque si una empresa está dispuesta a pagar en el décimo día, el precio por unidad disminuye. El efecto neto de la inversión en cuentas por cobrar es difícil de determinar, debido al hecho de que los clientes que antes no optaban por el descuento, paguen ahora por anticipado, lo que reducirá la inversión en cuentas por cobrar, mientras que las cuentas de los nuevos clientes la aumentarán. Los gastos por cuentas incobrables deberían disminuir, en razón de que los clientes pagarían en promedio con mayor anticipación, por tanto, la probabilidad de incumplimiento de pago disminuirá. Tanto el decremento de la inversión en cuentas por cobrar como el decremento de los gastos por cuentas incobrables deberían dar como resultado un aumento en las utilidades. Un incremento en el descuento por pronto pago, disminuirá las utilidades por unidad, dado que un mayor número de clientes optarán por el descuento y pagarán el precio rebajado.

La reducción o eliminación del descuento por pronto pago tendrían los efectos contrarios. Los efectos cuantitativos de cambios en el descuento por pronto pago pueden evaluarse con un método similar al utilizado para los cambios en las normas de crédito.

3.3.2.2 Obtención de información sobre crédito.

Narváez S. Andrés (2006). Principios de administración. (Pag.122). Refiere Cuando un cliente le solicita a una empresa los requisitos de crédito, el departamento de crédito y cobranza, inicia el proceso de evaluación pidiéndole el llenado de varios formatos en los que se le requiere información y referencias financieras y de crédito. Mientras tanto, la empresa obtiene información adicional procedente de otras fuentes. Si ya le ha otorgado crédito con anterioridad al solicitante, la empresa dispone de su propia información sobre los antecedentes de pago del solicitante.

3.3.2.3 Las principales fuentes externas son las siguientes:

a) Estados financieros.

El solicitante del crédito presenta sus estados financieros actualizados. En éstos la empresa puede analizar la liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad del solicitante.

b) Centros de información directa sobre créditos.

Las acciones locales, regionales o internacionales de créditos pueden ser fuentes para la obtención de información sobre crédito. Es común que las asociaciones industriales cuenten con cierta información sobre crédito a disposición de sus miembros. Otro método consiste en establecer contacto con proveedores del solicitante para conocer los patrones de pago del mismo.

c) Verificación bancaria.

Existe la posibilidad de que el banco de la empresa obtenga información de crédito por parte del banco del solicitante. Sin embargo, la información obtenida por este medio puede ser imprecisa, a menos que el solicitante ayude a la empresa en su obtención.

Lo que por lo general se consigue por este medio, es una estimación del saldo de efectivo de la compañía solicitante.

3.3.4 Análisis de la información sobre el crédito.

En el análisis de la información sobre crédito no solo se debe determinar la solvencia del solicitante, si no también estimar el monto máximo de crédito que este puede soportar. Una vez realizado el análisis, la empresa puede establecer una línea de crédito, que es el monto máximo que el cliente puede adeudarle a la empresa en cualquier momento. Mediante el establecimiento de línea de crédito, se elimina la necesidad de comprobar el crédito son un cliente importante cada vez que se realiza una compra considerable.

3.4 Procesos de registros, recuperación de las cuentas por cobrar y los procesos para el pago a los proveedores de la empresa DISPROPER

3.4.1 Política de cobranza.

Se mide por la rigidez o por la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.

Narváez S. Andrés (2006). Principios de administración. (Pag.137). Las políticas de cobranza de una empresa son la serie de procedimientos establecidos para el cobro de las cuentas por cobrar una vez que estas han vencido. En este caso, se puede enviar una carta a los clientes cuando una cuenta tenga 10 días de vencidos; se puede usar una carta más severa, seguida por una llamada telefónica, si el pago no se recibe al termino de 30 días; la cuenta puede ser enviada a una agencia de cobranza después de 90 días e incluso recurrir al recurso legal, que el paso más extremo de proceso de cobranza. El recurso legal es una alternativa, al empleo de una agencia de cobranza. El recurso legal directo no solo es costoso, sino que además puede forzar la quiebra del deudor, lo cual reducirá la posibilidad de intercambio comerciales futuros sin garantizar el pago definitivo el monto vencido.

Se debe obtener un equilibrio entre los costos y beneficios de diferentes políticas de cobranza.

Los cambios en las políticas de cobranzas influyen sobre las ventas, sobre el periodo de cobranza y sobre el porcentaje de las cuentas incobrables.

Dentro de los métodos más comunes para evaluar las políticas de crédito y cobranza, están el índice del periodo de cobranza promedio, que se obtiene de dividir el saldo de las cuentas

por cobrar entre el promedio de las ventas diarias y el análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar.

Morales, C.A. & Morales, C. J. A. (2014). Crédito y cobranza. Factores que afectan la política de cobranzas.

Respecto a qué tipo de política de cobro adoptarán las empresas, existen muchos factores que tienen una influencia en la determinación del tipo de política más conveniente para su situación en particular. Entre esos se encuentran: el capital, la competencia, el tipo de mercancías y la clase de los clientes.

Capital. Es el monto del capital propio de que dispone la empresa que diseña la política de cobranza, dado que, si no recupera los créditos, la empresa requerirá recursos financieros y eso puede desencadenar problemas para el desarrollo de sus operaciones. Si la empresa no tiene un capital de trabajo suficiente y depende de la rotación de sus mercancías para suministrarse los fondos que necesitan, significa una pérdida de recursos para la compañía.

Competencia. Es necesario conocer, “¿qué está haciendo la competencia?” Porque una empresa que ofrezca mejores condiciones para el deudor en la forma de pago, atraerá más clientes, y para aquella empresa que su política de cobro sea más rígida los perderá y con ello afectará sus resultados financieros.

Tipo de mercancía. En la medida que mayor es lo perecedero de las mercancías, más grande es la necesidad del pronto pago de la cuenta y, por lo tanto, deberá ser más estricta la política de cobranza.

Clases de clientes. Algunos clientes pagan regular y casi automáticamente en respuesta a una simple llamada o recordatorio de que ha llegado el tiempo de pagar su crédito, para estos clientes no son tan preocupantes las estrategias que habrán de usarse para que paguen. Al decidir sobre las políticas de cobranza a adoptar, se enfoca sólo a hacer un ligero recordatorio. En el otro extremo se encuentran los clientes para los cuales si se adopta una política con medios graduales y débiles no responden, por lo cual se deberán adoptar políticas que incluyan la amenaza de la acción legal inmediata.

3.4.2 Elementos que deben contemplar las políticas de cobro.

3.4.2.1 Condiciones de venta.

Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etcétera.

Para implantar las políticas de cobranza “El personal dedicado al trabajo de cobranza debe estar íntimamente familiarizado con las interpretaciones y aplicaciones de las condiciones de venta establecidas en su organización. Dichas interpretaciones deben comunicarse con toda claridad al personal de ventas y a todos aquellos elementos que tengan o pudieran tener trato con el cliente, para que estén en posibilidad de explicar las condiciones de la transacción”,¹⁵ al momento de cobrar los créditos a los clientes.

3.4.2.2 Plazos de cobro.

Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor.

“La política básica también debe especificar el intervalo después del cual deberán remitirse el segundo requerimiento y los subsecuentes, siempre que los primeros esfuerzos no hayan logrado la liquidación de la cuenta. Al considerar este aspecto de la política, es necesario tomar en cuenta las distancias físicas, los problemas de comunicación, el tiempo necesario para la entrega del correo, el número total de recordatorios, el personal disponible para manejarlos y el aspecto práctico de conceder al cliente un plazo razonable después de haber recibido el aviso de cobro para poder cumplir su compromiso.

3.4.3 Proceso de Registro de cuentas por cobrar en la empresa DISPROPER.

Como es habitual en las empresas, siempre se realizan ventas al crédito, lo cual esto forma parte de nuestra cartera de crédito, que a continuación se detalla el proceso de registro.

- Información personal del cliente:

Al día de hoy contamos con un portafolio de clientes fijos, no presentamos información física o de soporte del perfil de estos clientes.

- Control de facturas:

El control de las facturas de los clientes se realiza mediante una base en el programa Excel, el cual al momento que se va realizando los créditos otorgados se van registrando, estas hojas de cálculos se encuentran en un portafolio de drive, por lo cual estamos prevenido de un daño de algún equipo.

Por otra parte, cabe destacar que este proceso en ocasiones no se cumple en su totalidad con lo anteriormente indicado, ya que, por no contar con el personal adecuado para el trato de esta información, muchas veces los ingresos de información de los montos y el orden cronológicos de las facturas no son correctos.

Al día de hoy cabe destacar que no contamos con un área de cobranzas establecida para el seguimiento de las cuentas antes mencionadas, el proceso de la recuperación la empresa no es efectiva, ya que en este caso estamos a las disposiciones de pagos de los clientes, realizando cobranza no tan puntual, tampoco realizando los procesos establecidos para los cálculos de la mora.

La persona encargada del área de cobranza es el contador, en varias ocasiones también participa el gerente financiero, esto ocasiona debilidades en los procesos, ya que por la carga de trabajo que las personas antes mencionadas tienen no puedan tener el control adecuado de los vencimientos de las facturas, más cuando son de clientes potenciales.

3.4.4 Procesos del pago de los proveedores en la empresa DISPROPER.

El proceso de los pagos de los proveedores se va realizando de manera que la empresa vaya logrando un poco liquidez, ya que, por lo antemencionados, al no obtener una recuperación adecuada la empresa en ocasiones se ve obligada en buscar alternativas de financiamiento externos (Bancos, tarjetas de crédito), al momento de optar a estas medidas, DISPROPER en las mayorías de ocasiones presentan atrasos en los pagos.

Las fechas de los pagos a nuestros proveedores no son puntuales, ya que no presentamos un orden de las fechas de vencimiento en las facturas y en otras ocasiones no contamos con la liquidez suficiente para realizar el pago.

3.4.5 Proceso de cobranza de la empresa Disproper.

La empresa disproper utiliza primeramente las llamadas telefónicas, seguido de los correos electrónicos y por ultimo las visitas a los clientes estos con el objetivo de hacer efectivas las cuentas por cobrar. Para nuestro proceso de cobranza utilizaremos un diagrama de flujo horizontal para ilustrar el procedimiento.

3.4.6. Diagrama de flujo.

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1.997; El Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.

Según Chiavenato Idalberto. Año 1.993; El Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.

Según Gómez Rondón Francisco. Año 1.995; El Flujograma o Diagrama de Flujo, es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

Importancia:

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1.997; es importante ya que ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este. El flujograma de conocimiento o diagrama de flujo, como su nombre lo indica, representa el flujo de información de un procedimiento.

En la actualidad los flujogramas son considerados en las mayorías de las empresas o departamentos de sistemas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier métodos y sistemas.

Según Chiavenato, Idalberto. Año 1.993; es importante los flujogramas en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

Según Gómez Rondón, Francisco. Año 1.995; los flujogramas o diagramas de flujo son importantes para el diseñador porque le ayudan en la definición formulación, análisis y solución del problema. El diagrama de flujo ayuda al analista a comprender el sistema de información de acuerdo con las operaciones de procedimientos incluidas, le ayudará a analizar esas etapas, con el fin tanto de mejorarlas como de incrementar la existencia de sistemas de información para la administración.

3.4.6.1 Características de los Flujogramas.

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1.997:

- **Sintética:** La representación que se haga de un sistema o un proceso deberá quedar resumido en pocas hojas, de preferencia en una sola. Los diagramas extensivos dificultan su comprensión y asimilación, por tanto dejan de ser prácticos.
- **Simbolizada:** La aplicación de la simbología adecuada a los diagramas de sistemas y procedimientos evita a los analistas anotaciones excesivas, repetitivas y confusas en su interpretación.
- **De forma visible a un sistema o un proceso:** Los diagramas nos permiten observar todos los pasos de un sistema o proceso sin necesidad de leer notas extensas. Un diagrama es comparable, en cierta forma, con una fotografía aérea que contiene los rasgos principales de una región, y que a su vez permite observar estos rasgos o detalles principales.

Según Chiavenato, Idalberto. Año 1.993:

- Permitir al analista asegurarse que ha desarrollado todos los aspectos del procedimiento.
- Dar las bases para escribir un informe claro y lógico.
- Es un medio para establecer un enlace con el personal que eventualmente operará el nuevo procedimiento.

3.4.6.2 Tipos de Flujogramas.

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1.997:

Según su forma:

- **Formato Vertical:** En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.
- **Formato Horizontal:** En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.
- **Formato Panorámico:** El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápidamente que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aun para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.
- **Formato Arquitectónico:** Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo. El primero de los flujogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los últimos son fundamentalmente representativos.

Por su propósito:

- De Forma: Se ocupa fundamentalmente de una forma con muy pocas o ninguna descripción de las operaciones. Presenta la secuencia de cada una de las operaciones o pasos por los que atraviesa una forma en sus diferentes copias, a través de los diversos puestos y departamentos, desde que se origina hasta que se archiva. Retrata la distribución de múltiples copias de formas a un número de individuos diferentes o a unidades de la organización.
- Las formas pueden representarse por símbolos, por dibujos o fotografías reducidas o por palabras descriptivas. Se usa el formato horizontal. Se retrata o se designa la forma en el lado izquierdo de la gráfica, se sigue su curso al proceso de progresión horizontal, cruzando las diferentes columnas asignadas a las unidades de la organización o a los individuos.
- De Labores (¿qué se hace?): Estos diagramas abreviados sólo representan las operaciones que se efectúan en cada una de las actividades o labores en que se descompone un procedimiento y el puesto o departamento que las ejecutan. El término labor incluyendo toda clase de esfuerzo físico o mental. Se usa el formato vertical.
- De Método (¿cómo se hace?): Son útiles para fines de adiestramiento y presentan además la manera de realizar cada operación de procedimiento, por la persona que debe realizarla y dentro de la secuencia establecida. Se usa el formato vertical.
- Analítico (¿para qué se hace?): Presenta no solo cada una de las operaciones del procedimiento dentro de la secuencia establecida y la persona que las realiza, sino que analiza para qué sirve cada una de las operaciones dentro del procedimiento. Cuando el dato es importante consigna el tiempo empleado, la distancia recorrida o alguna observación complementaria. Se usa formato vertical.

- De Espacio (¿dónde se hace?): Presenta el itinerario y la distancia que recorre una forma o una persona durante las distintas operaciones del procedimiento o parte de él, señalando el espacio por el que se desplaza. Cuando el dato es importante, expresa el tiempo empleado en el recorrido. Se usa el formato arquitectónico.
- Combinados: Presenta una combinación de dos o más flujogramas de las clases anteriores. Se usa el flujograma de formato vertical para combinar labores, métodos y análisis (qué se hace, cómo se hace, para qué se hace).

3.4.6.3 Simbología de los Flujogramas.

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1.997:

- Principio y/o terminación del diagrama: Este símbolo representa tanto la disponibilidad de la información para su procesamiento (entrada), como la mención de que la información ya ha sido procesada.
- Actividad u operación: Se utiliza siempre que una actividad o grupo de ellas tengan como objetivo un cambio, ya sea en el valor, forma o disposición de la información.
- Anotación, aclaración, o ambos casos: Siempre que se quiera algún comentario al margen, notas explicatorias, aclaraciones, etc.; se trazará indistintamente una línea punteada que vaya de la nota aclaratoria al símbolo en que se requiere esa nota.
- Conector: Este símbolo se utiliza siempre que las condiciones físicas de nuestro diagrama obligue a interrumpir el graficado de la información que se tiene y deba seguirse el diagrama en otro lugar, o bien cuando interese unir informaciones aisladas.

- Documento: El símbolo se utilizará cuando se desee representar un documento cualquiera. Puede ser una forma, un control, una ficha, un listado, etc. (excluidas la tarjeta perforadora y la cinta magnética). Siempre que un documento tenga varias copias, estas deberán presentarse dentro del diagrama y numerarse con cero el original: uno para la copia y así sucesivamente.
- Destrucción: Este símbolo indica la destrucción de cualquier documento o información. Es conveniente aclarar siempre que documentos se están destruyendo.
- Transferencia: Este símbolo se utiliza cuando en el flujo del proceso o sistema interviene otra sección o departamento que no sea el estudiado, siempre o cuando nos interesen los pasos o trámites que se realizan en ese lugar.
- Alternativa: Este símbolo representa el momento en que una actividad u operación cualquiera implica tomar uno o varios caminos diferentes.
- Actividad fuera del ámbito de investigación: Este símbolo se utiliza cuando se considera necesario conocer en el diagrama el detalle de las actividades que realizan en otro lugar, o bien para indicar que las actividades que se realizan en otro lugar, o bien para indicar que las actividades que se realizan en el proceso o sistema se encuentran diagramadas en otro lugar (tal es el caso del proceso o sistemas muy parecidos o similares, que nada más varían en su inicio o su final).

Dirección de flujo: (): Indica la secuencia de la información y se utiliza para unir símbolos, según sea su flujo, o para indicar los principios de alternativas.

3.5 Desarrollo de herramienta sistemática de Control de Recuperación de Cartera y Pagos a Proveedores y modelo Scoring

Una vez expuesto cuales son los principales indicadores para la elaboración de nuestra herramienta de control de cuentas por cobrar y pagos a los proveedores , a los cuales nos permitirá realizar los reporte según el periodo solicitado , es necesario señalar la importancia que tienen las computadoras en la planeación moderna, de las cuales no es exagerado decir que son indispensables y en muchos casos irremplazables, ya que haciendo uso de dicha herramienta, los usuarios pueden tener datos precisos de manera rápida y confiable, cabe destacar que para realizar el uso del mismo , es necesario un estudio previo del manual así como la capacitación para que este sea aprovecha al 100%.

El Desarrollo de dicha herramienta esta únicamente realizada para el uso privado de la Empresa DISPROPER, para el uso de control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar (proveedores), este fue diseñado para el uso de las que contengan únicamente las credenciales autorizadas, siendo presentada la primera versión 1.1 de la herramienta con un único administrador siendo el contador ya que es el encargo de las actividades relacionadas.

3.5.1 Base Computacional de la Herramienta de Control de Cuentas por Cobrar y Pagos a proveedores.

Para este trabajo se ha decidido utilizar 3 herramientas de desarrollo programáticos los cuales están compuestos por:

- Visual Studio (2017 Community Edition)
- SQL Server (2016 Developer Edition)
- Crystal Reports XI (2019)

Con los cual se han utilizado para la elaboración de la herramienta de Control de las cuentas, en los elementos de desarrollos de programación podemos destacar que la herramienta de Visual Studio es la base computacional más esencial en dicha herramienta,

ya que se ocupa las siguientes tecnologías; 1 Entity Framework core 2.2.2 y 2 Code First, siendo la decisión de la aplicación de la misma los siguientes factores:

- Fácil acceso a bajo costo: Ya que como lo antes hemos mencionado utilizamos 3 herramientas de desarrollo programático, siendo las dos primeras (Visual Studio y SQL Server) gratuita, y en el caso de la tercera herramienta esta representa un costo de adquisición de licencia, pero aun así siendo un monto bajo comparado a las herramientas actual en el mercado.
- Calidad de Herramientas: La herramienta como lo es Crystal Reports es lo último programación para la elaboración del reporte, aun mas en este tipo de herramienta en los cuales dichos reportes serán a solicitud del cliente.

Desde luego cabe destacar que al momento de trabajar con herramientas de desarrollo programático como lo es Crystal Reports que como es claro que su beneficio es bastante amplio la adquisición de esta no es nada favorable, ya que las actualizaciones de la licencia para poder obtener la misma van generando un costo para el programador.

Cabe destacar que unas de sus principales desventajas, es que para que el personal encargado pueda realizar el uso de la misma tiene que tener manejo amplio del manual, así mismo como la persona que deseen elaborar o manipular esta herramienta, tendrán que constar de conocimientos de programación.

3.5.2 Modelo de un sistema de Scoring.

Un modelo de scoring (Mester, 1997) es un método de evaluar el riesgo de crédito de solicitudes de préstamos (scoring de admisión) o de préstamos ya concedidos anteriormente (scoring de comportamiento). El objetivo es aislar el efecto de una serie de características personales o propias del producto en la probabilidad de impago del cliente, utilizando datos

históricos y técnicas estadísticas. El modelo da como resultado una puntuación o "score" que el banco puede utilizar para calificar al cliente y tomar una decisión respecto a la concesión o no. Para ello se utiliza información histórica de la entidad de créditos concedidos que han resultado en impago, créditos concedidos que han acabado satisfactoriamente y créditos no concedidos a los que se les estimará un comportamiento (técnica conocida como "reject inference").

Un buen modelo de scoring es aquel que identifica como buenos a los clientes que no causaron incidencias en el pago del crédito, e identifica como malos a aquellos que no fueron capaces de pagar. Es asumible que el modelo cometa errores y califique como buenos a clientes que han entrado en default. Por ello es importante realizar análisis adecuados que permitan minimizar dichos errores.

(Según Nvindi 2014) El objetivo que tiene el uso de scoring es:

- Normalizar las respuestas de aprobación y denegación de créditos.
- Cumplir correctamente el protocolo y riesgos de estudio de un crédito.
- Trabajar con muchas peticiones de créditos de manera rápida.

Generalmente, se utiliza el scoring porque frente a la toma de decisiones humanas, reduce la tasa de morosidad.

El scoring utiliza la misma información que necesitaría un analista de riesgos. Podemos distinguir dos fuentes de información:

- La que aporta el cliente que solicita el crédito.
- La que no es aportada por el cliente.

En la información no aportada por el cliente tenemos:

- Datos personales como por ejemplo la edad, profesión, domicilio, etc.
- Productos financieros contratados. Si el cliente ya tiene algún otro producto con el banco.
- Historial de crédito. Si el cliente tiene algún otro préstamo en vigor, si ha tenido anteriormente se observa si lo devolvió sin problemas, etc.

Por otra parte la documentación aportada por el cliente es:

- Ingresos mensuales.
- Documentación que acredite que se ha cumplido con otros créditos a terceros.
- Justificar la finalidad del crédito.
- Declaración de bienes y patrimonio del solicitante del crédito.
- Documentos de registro y tasación de la hipoteca, si fuera necesario.

Puede haber mucha más información pero ésta es la básica sobre la que trabaja el scoring.

3.5.2.1 Funcionamiento del scoring.

Lo que hace el scoring es un cálculo de la probabilidad de que un crédito o préstamo de un importe determinado, para un tipo de cliente concreto, una finalidad y un plazo entre en impago. Si esa probabilidad es menor que el límite máximo puesto por el banco se dará luz verde a la operación.

Para ello el scoring hará unos cálculos internos donde estudiará, por ejemplo:

- Ingresos en relación a pagos comprometidos.
- Tasa de endeudamiento respecto al patrimonio.
- Antigüedad del contrato laboral.

De todas formas existen unos puntos críticos que si no se superan, daría igual la probabilidad comentada anteriormente, se detendría el proceso y se denegaría el préstamo. Esto ocurre si el cliente que solicita el crédito está en alguna lista de morosos o tiene un mal historial crediticio.

IV. Preguntas Directrices

Para una mejor claridad de este trabajo a ejecutar, se han realizados las siguientes preguntas directrices que en la infestación se buscará satisfacer:

- ¿Cuáles son los métodos que la empresa utiliza para la administración de las cuentas por cobrar?
- ¿Cuáles son las condiciones que se toman en consideración para la aprobación del crédito en mercadería a sus clientes?
- ¿Cuáles son los procesos que la empresa lleva a cabo para la efectiva recuperación de cartera y para el pago a sus proveedores?
- ¿Fue favorable la implementación de la herramienta de cuentas por cobrar y pagar en la empresa?

V. Operacionalización De Las Variables

Objetivos	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems
<p>1) Identificar los métodos relacionado a la administración de las cuentas por cobrar en la Empresa DISPROPER.</p>	<p>Métodos de Administración de cartera.</p>	<p>Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva.</p>	<p>Son utilizados por los encargados de la cartera, para realizar la gestión de crédito y cobranza de una manera eficiente.</p>	<p>Método Directo y Método de Estimación.</p>	<p>Anexo 1; P1, P9 Anexo 2; P2, P7</p>

<p>2) Valorar las condiciones de aprobación de los créditos en los clientes en la empresa DISPROPER</p>	<p>Condiciones de aprobación de créditos.</p>	<p>En el caso del otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso.</p>	<p>Las condiciones de aprobación de los créditos es un proceso en el cual se siguen una serie de procedimientos para una adecuada selección de clientes.</p>	<p>Políticas de créditos.</p>	<p>Anexo 1; P2, P5. Anexo 2; P1, P3, P4, P5, P9.</p>
<p>3) Describir los procesos de recuperación de las cuentas por cobrar y los procesos para el pago de los proveedores de la empresa DISPROPER.</p>	<p>Recuperación de las cuentas por cobrar y los pagos a los proveedores.</p>	<p>Los procesos de recuperación de cartera y para el pago a los proveedores es una serie de pasos que se sigue a partir de normativas y políticas contables.</p>	<p>Son procesos que realizan los encargados de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar de acuerdo a las normas y políticas contables de la entidad.</p>	<p>Políticas de créditos. Políticas de cobranza.</p>	<p>Anexo 1; P7, P8, P10 Anexo 2; P6, P8.</p>

VI. Diseño Metodológico

6.1 Enfoque de la Investigación

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo con lineamiento cuantitativo, ya que se utiliza el método deductivo desde el planteamiento del problema, se operacionalizaron variables que sirvieron para formar un cuerpo de teoría y los instrumentos necesarios para recopilar información relevante para dar solución al problema planteado. Se hizo uso de recolección de datos de tipo descriptivo y de observaciones de las dificultades en la recuperación de cartera y pagos a proveedores en la empresa DISPROPER. Por tal razón es una investigación de enfoque cuantitativo con técnicas cualitativas.

6.2 Tipo de Investigación

Según la perspectiva que se dio en la investigación, por su profundidad tiene alcance descriptivo, puesto que describe el proceso de registro de recuperación de cartera y pago a proveedores en la empresa DISPROPER.

Por su diseño, esta investigación es experimental, puesto que se manipulan opciones de crear un sistema que automaticen los procesos y controles de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa DISPROPER.

Por su corte esta investigación es transversal, debido a que el estudio se realizó en un tiempo específico, en este caso durante el segundo semestre de 2019.

6.3 Población y Muestra

El área de estudio de esta investigación fue realizada en la empresa Distribuidora de Productos Perecederos (DISPROPER), cuya población total es de 38 empleados.

Se tomará de muestra el área Contabilidad y Gerencia Administrativa que se encuentra conformada de 3 personas que son Contador General, Auxiliar contable y Gerente Administrativo.

6.4 Métodos y técnicas de recolección de datos

Los métodos y técnicas de recolección de datos en nuestra investigación son de mucha importancia debido a que por medio de estos datos nos basamos para el desarrollo y documentación de la información de dicha investigación, esto con el propósito de lograr y alcanzar los objetivos.

Los métodos y técnicas de recolección de datos en los cuales nos basamos para la documentación de esta investigación son fundamentales para obtener la información necesaria para alcanzar los objetivos. Debemos tener en cuenta seleccionar un instrumento de medición confiable el cual soportara los resultados, así mismo la aplicación de estos instrumentos de medición y la organización de mediciones obtenidas esto con la finalidad de analizarlos.

De acuerdo con nuestra investigación los métodos y técnicas utilizados fueron:

Según Bunge (727). La observación es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.

La observación en cuanto es un procedimiento científico se caracteriza por ser: Intencionada: porque coloca las metas y los objetivos que los seres humanos se proponen en relación con los hechos, para someterlos a una perspectiva teleológica. Ilustrada: porque cualquier observación para ser tal está dentro de un cuerpo de conocimientos que le permite

ser tal; solo se observa desde una perspectiva teórica. Selectiva: porque necesitamos a cada paso discriminar aquello que nos interesa conocer y separarlo del cúmulo de sensaciones que nos invade a cada momento. Interpretativa: en la medida en que tratamos de describir y de explicar aquello que estamos observando. Al final de una observación científica nos dotamos de algún tipo de explicación acerca de lo que hemos captado, al colocarlo en relación con otros datos y con otros conocimientos previos.

La observación será el primer paso para la investigación, con el fin de recolectar los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación.

Corbetta (2007) opina que la entrevista es una conversación provocada por un entrevistador con un número considerable de sujetos elegidos según un plan determinado con una finalidad de tipo cognoscitivo. Siempre está guiada por el entrevistador, pero tendrá un esquema flexible no estándar.

Alonso (1994) expone que la entrevista se construye como un discurso enunciado principalmente por el entrevistado pero que comprende las intervenciones del entrevistador cada una con un sentido determinado, relacionados a partir del llamado contrato de comunicación y en función de un contexto social en el que se encuentren.

Taylor y Bogan (1986) entienden la entrevista como un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones.

La entrevista se hace con el fin de conocer las actividades generales de la entidad, su giro, sus clientes, proveedores, fuentes de ingresos, información financiera, dificultades y proyectos.

Análisis documental: basado en cálculos numéricos, guías para el análisis, información de clientes y proveedores.

6.5 Instrumento de análisis de datos

Para conocer de una manera más amplia a la entidad, se realizó una entrevista con los encargados del departamento de contabilidad y la gerente administrativa quienes brindaron información valiosa para el desarrollo de este trabajo, ya que permitió conocer más a fondo la entidad, conocer su entorno, procesos e información de clientes y proveedores (ver anexo 1).

A demás se realizó una encuesta con los encargados del departamento de contabilidad y la gerente administrativa, para conocer el trato que la empresa da a la información de clientes y proveedores (ver anexo 2).

VII. Análisis De Los Resultados

7.1 Métodos relacionados a la administración de la Cartera de Crédito y cuentas por cobrar en la Empresa DISPROPER

En el proceso de los métodos de la administración de cuentas por cobrar y Cartera de Crédito, la empresa disproper incluye como principal actividad el registro y la clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías.

En la empresa DISPROPER están claro que la cartera de Crédito es el eje sobre el cual gira la liquidez de la empresa, y componente principal del flujo del efectivo.

Aunque sabiendo que el manejo de una apropiada de la administración de la cartera de crédito, no cuentan con método para la provisión de sus cuentas por cobrar.

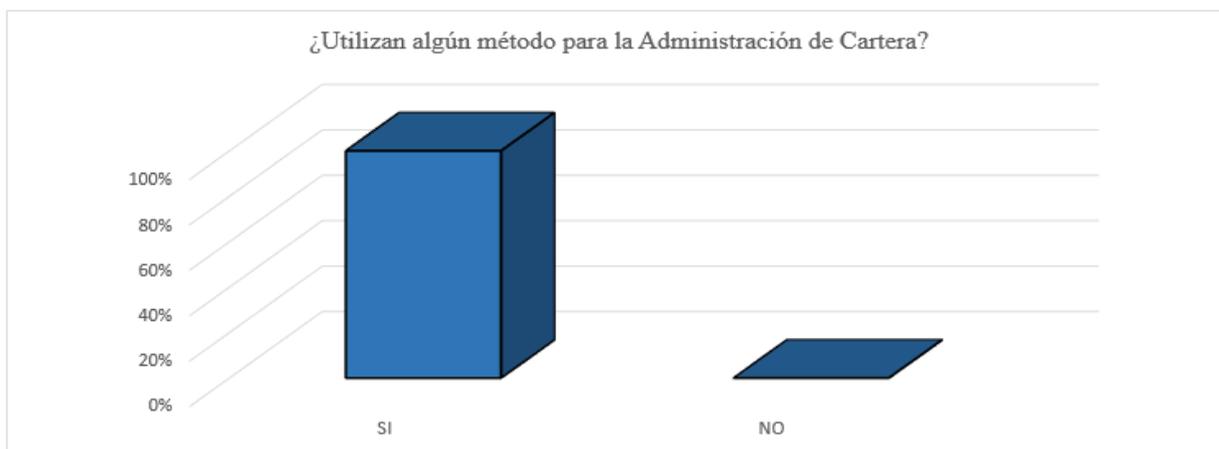
7.1.1 Análisis de los resultados de los métodos de administración de cartera y cuentas por cobrar en la Empresa DISPROPER.

Tabla 2: ¿Utilizan algún método para la administración de Cartera?

Pregunta 2	ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	TOTAL %
SECCION A	GERENTE	CONTADOR	AUXILIAR	100%
¿Usted Maneja las políticas de créditos a los clientes de su empresa?				
SI	100%	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%	0.00%

Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa De la segunda pregunta de la sección A de la entrevista, se obtuvo el siguiente resultado;

Grafico N°2: ¿Utilizan algún método para la administración de Cartera?



Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

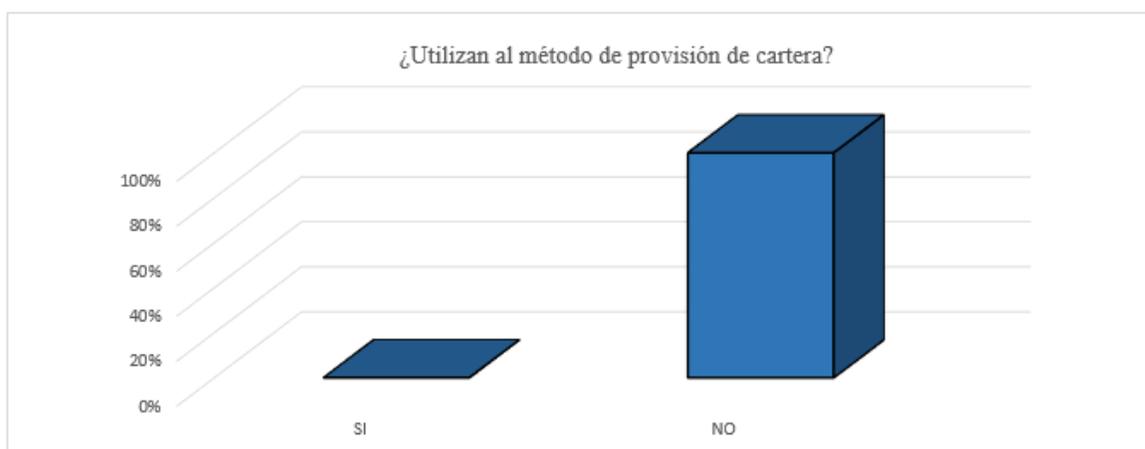
Según datos, indican que la empresa Disproper utiliza métodos para la administración de cartera, la cual aclara que dicha actividad incluye los registros y la clasificación de las cuentas por su antigüedad, así como indicar las categorías a sus cuentas según el vencimiento que presentan, en su regularidad manejan los plazos de créditos de 1 a 30 días, 30 a 60 día y siendo el máximo de 60 a 90 días.

Tabla 7: ¿Utilizan al método de provisión de cartera?

Pregunta 7	ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	TOTAL %
SECCION A	GERENTE	CONTADOR	AUXILIAR	
¿Utilizan al método de provisión de cartera?				
SI	0%	0%	0%	0%
NO	100%	100%	100%	100%

Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
De la séptima pregunta de la sección A de la entrevista, se obtuvo el siguiente resultado;

Gráfico N°7: ¿Utilizan al método de provisión de cartera?



Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

En el tema de la provisión de la cartera, Disproper no utiliza esta práctica contable, ya que justifican el tiempo brindando para el pago, es decir como su plazo máximo de crédito es de 60 a 90 días esperan que los clientes paguen es este lapso.

7.2 Condiciones de aprobación de los créditos en los clientes en la empresa DISPROPER

En la empresa DISPROPER igual que todas las empresas definen algunas de sus reglas para conceder y administrar los créditos a los clientes, en el caso del otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual generalmente está compuesto de:

- a) Investigación
- b) Análisis
- c) Aceptación del cliente.

7.2.1 Análisis de los resultados de las condiciones de aprobación de Créditos.

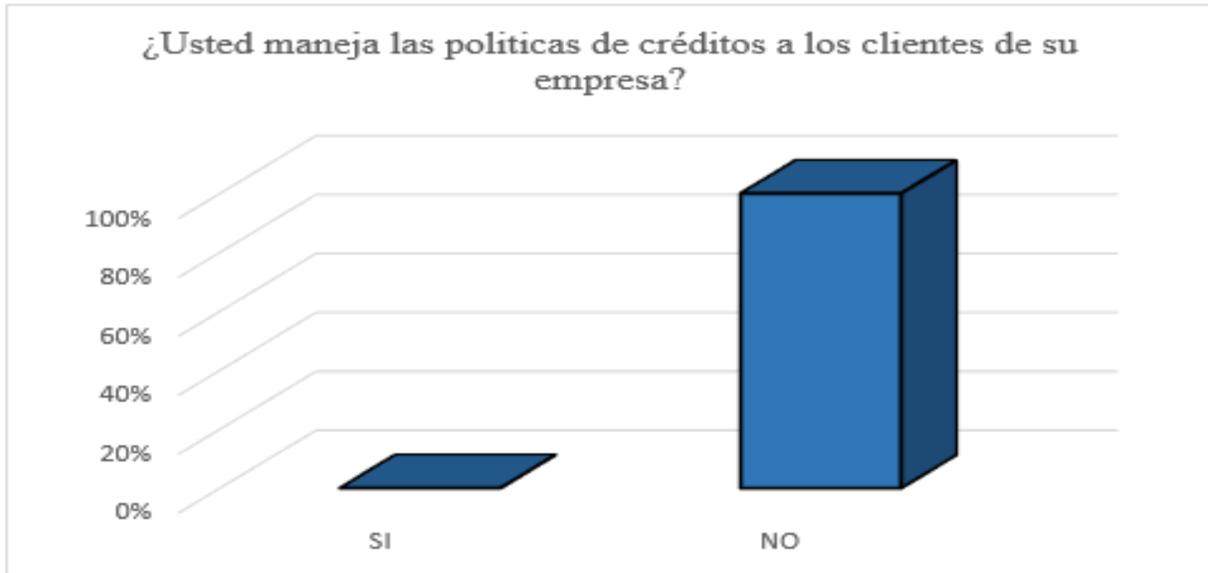
Tabla 1: Pregunta N°1 ¿Usted Maneja las políticas de créditos a los clientes de su empresa?

Pregunta 1	ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	TOTAL %
SECCION A	GERENTE	CONTADOR	AUXILIAR	100%
¿Usted Maneja las políticas de créditos a los clientes de su empresa?				
SI	0%	0%	0%	0%
NO	100%	100%	100%	100%

Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

De la primera pregunta de la sección A de la entrevista, se obtuvo el siguiente resultado;

Grafico N°1: ¿Usted maneja las políticas de créditos a los clientes de su empresa?



Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
 Los datos encuestados revelan que el 100% del personal no conoce las políticas de créditos, esto como efecto directo a la cartera de cliente y proveedores.

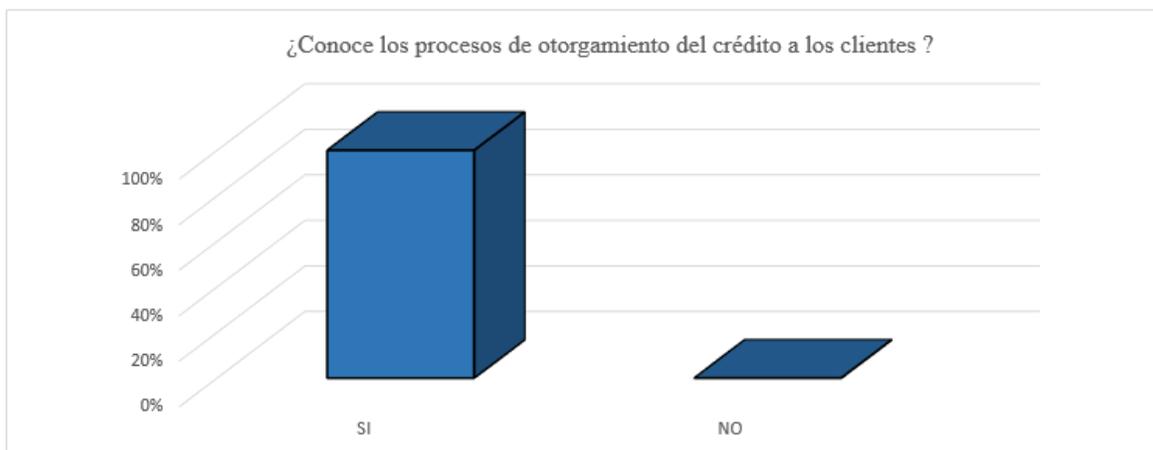
Tabla 3: ¿Conoce los procesos de otorgamiento del crédito a los clientes?

Pregunta 3	ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	TOTAL %
SECCION A	GERENTE	CONTADOR	AUXILIAR	100%
¿Conoce los procesos de otorgamiento del crédito a los clientes?				
SI	100%	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%	0%

Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

De la tercera pregunta de la sección A de la entrevista, se obtuvo el siguiente resultado;

Grafico N°3: ¿Conoce los procesos de otorgamiento del crédito a los clientes?



Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

En dicho proceso se implementa como proceso primordial de la solicitud del crédito, esto se le brindad al cliente para que sea llenada, en donde dicha documento tendrá como objetivo principal poder medir el periodo del crédito y sus precios, cabe destacar que en este proceso está incluida la negociación personal según sea el caso.

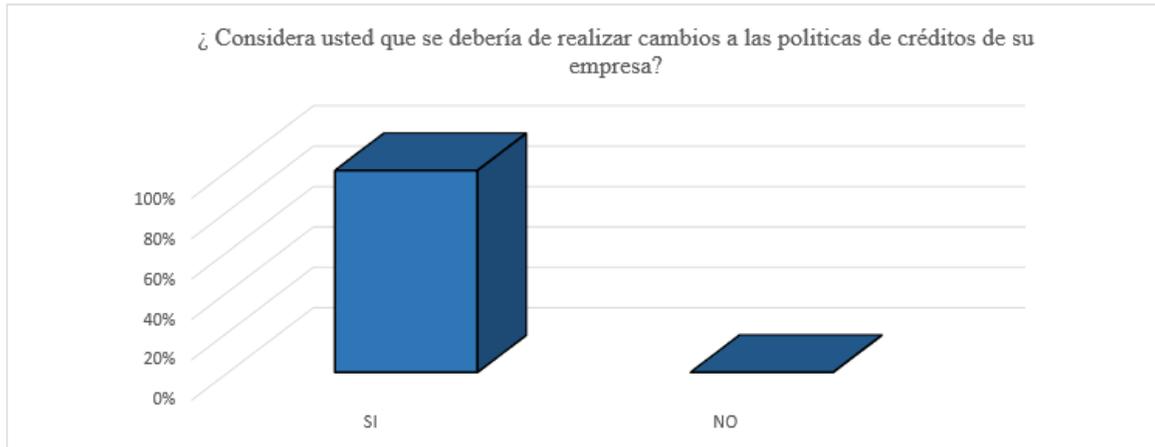
Tabla 4: ¿Considera usted que se debería de realizar cambios a las políticas de créditos de su empresa?

Pregunta 4	ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	TOTAL %
SECCION A	GERENTE	CONTADOR	AUXILIAR	100%
¿Considera usted que se debería de realizar cambios a las políticas de créditos de su empresa?				
SI	100%	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%	0%

Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

De la cuarta pregunta de la sección A de la entrevista, se obtuvo el siguiente resultado;

Grafico N°4: ¿Considera usted que se debería de realizar cambios a las políticas de créditos de su empresa?



Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

En esta parte podemos ver que los entrevistados en su totalidad están de acuerdo a un cambio de las políticas de créditos de su empresa, ya que aunque presentan un manejo de administración de cartera apropiado, se considera que con el cambio se podría llegar a tener una mejor efectividad de las carteras.

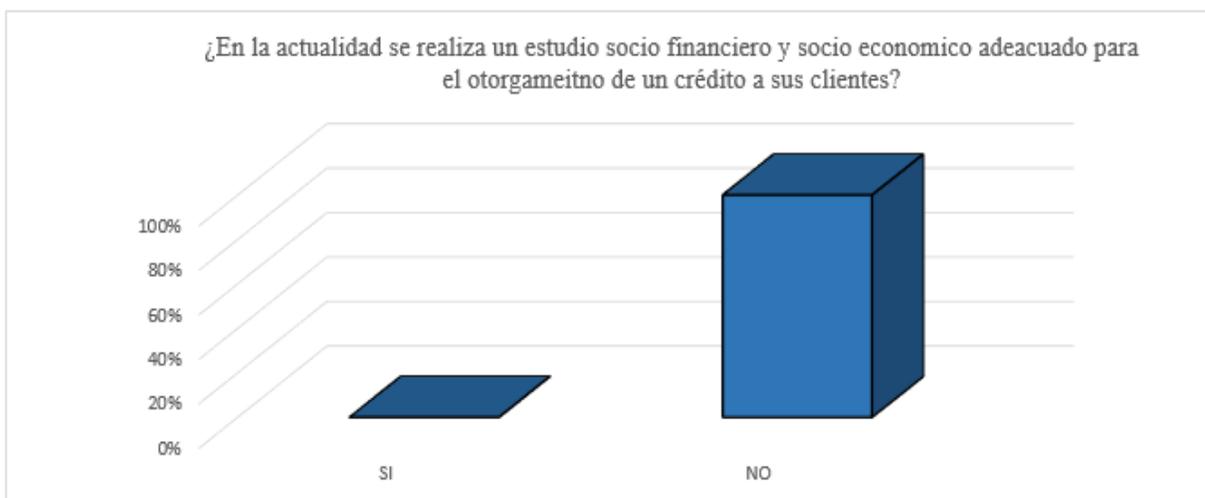
Tabla 5: ¿En la actualidad se realiza un estudio socio financiero y socio económico adecuado para el otorgamiento de un crédito a sus clientes?

Pregunta 5	ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	TOTAL %
SECCION A	GERENTE	CONTADOR	AUXILIAR	100%
¿En la actualidad se realiza un estudio socio financiero y socio económico adecuado para el otorgamiento de un crédito a sus clientes?				
SI	0%	0%	0%	0%
NO	100%	100%	100%	100%

Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

De la Quinta pregunta de la sección A de la entrevista, se obtuvo el siguiente resultado;

Grafico N°5: ¿En la actualidad se realiza un estudio socio financiero y socio económico adecuado para el otorgamiento de un crédito a sus clientes?



Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

En la actualidad a pesar que se realiza y se estudia la solicitud de crédito que el cliente brinda, no presentamos medida de poder ver la información crediticia de un cliente, ya sea un antiguo o nuevo.

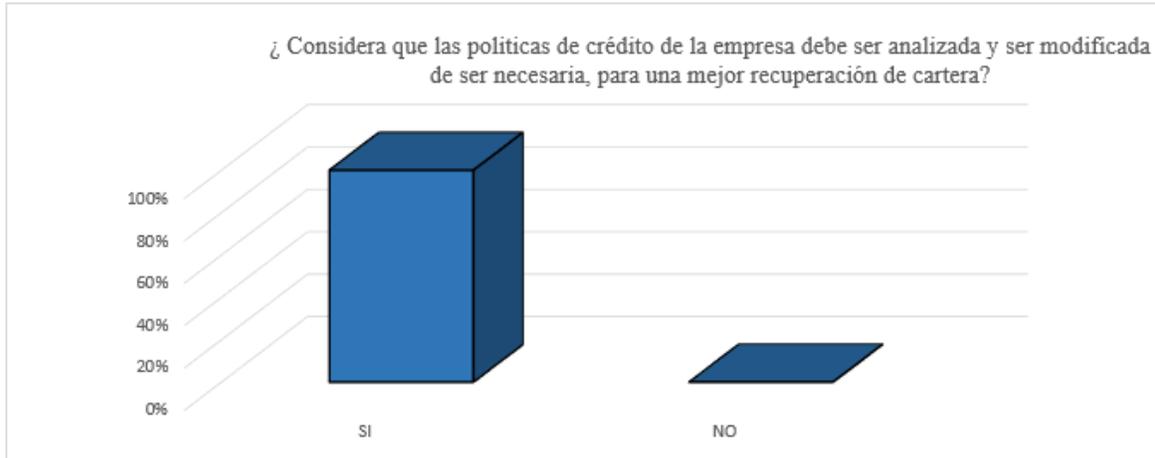
Tabla 9: ¿Considera que las políticas de crédito de la empresa debe ser analizada y ser modificada de ser necesaria, para una mejor recuperación de cartera?

Pregunta 9	ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	TOTAL %
SECCION A	GERENTE	CONTADOR	AUXILIAR	
¿Considera que las políticas de crédito de la empresa deben ser analizadas y ser modificada de ser necesaria, para una mejor recuperación de cartera?				
SI	100%	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%	0%

Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

De la séptima pregunta de la sección A de la entrevista, se obtuvo el siguiente resultado;

Gráfico N°9: ¿Considera que las políticas de crédito de la empresa debe ser analizada y ser modificada de ser necesaria, para una mejor recuperación de cartera?



Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

En respuesta definitiva las áreas involucradas en el proceso de recuperación indican que si es necesaria la modificación de esta , ya que como en punto anteriores al momento de modificar las políticas de créditos se negociaría que los clientes paguen antes y que los proveedores le extiendan un poco más el tiempo.

7.3 Procesos de Recuperación de cartera y procesos de pagos a proveedores

Las recuperaciones de Cartera en la empresa Disproper son las cuentas por cobrar que posee la entidad, el cual consiste en su mayoría de cliente que son proveedores de productos alimenticios o servicios de comida, este portafolio hasta el día de hoy está compuesto por doce clientes, los cuales en su mayoría son personas jurídicas, para nuestro top 3 de clientes tenemos: Deli Pollo, RAPISA TIP TOP, HBC DE NICARAGUA. S.A.

Es una cartera baja según el número de clientes, y su monto de cartera redondea alrededor de 9 millones de córdobas en cuentas por cobrar a DISPROPER, destacando como cliente potencial a Deli pollo resaltando con el 70% de las cuentas por cobrar.

A la fecha no existe un proceso estipulado para las cuentas por cobrar, ya que la empresa no presenta el flujo para realizar contratación de personal que se encargue de esta área, es por ello que en la entidad al 20 noviembre 2019 las cuentas por cobrar las lleva el contador como unos de sus objetivos en el perfil del puesto, lo cual para procesos de control e información estos pueden crear problemas por factor tiempo.

En lo que corresponde las cuentas por pagar al día de hoy la entidad tiene las cuentas al día con sus proveedores, pero presentan un problema con el flujo ya que el periodo máximo que le brindan para realizar los pagos son un máximo de 15 a 30 días, y el plazo promedio para los clientes es de 30 a 45 días para realizar el pago, es por ello que tiene que incurrir a flujos financieros como préstamos bancarios o tarjetas de créditos para cubrir el pago de sus proveedores.

Es por lo antes mencionado que le empresa no cuenta con una liquidez estable, esto origina más endeudamiento para DISPROPER.

7.3.1 Análisis de los resultados de los proceso de pagos y Recuperación.

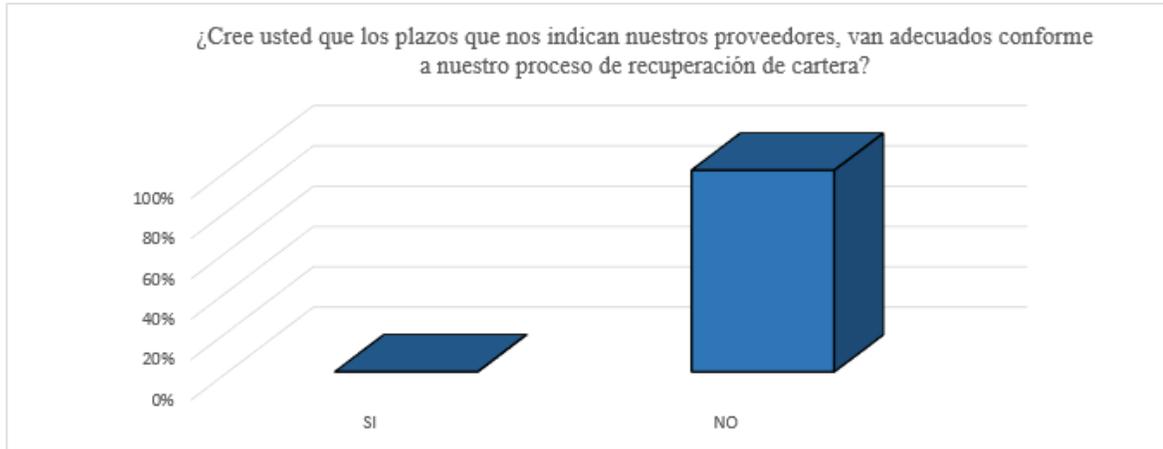
Tabla 6: ¿Cree usted que los plazos que nos indican nuestros proveedores, van de acuerdo conforme a nuestro proceso de recuperación de cartera?

Pregunta 6	ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	TOTAL %
SECCION A	GERENTE	CONTADOR	AUXILIAR	
¿Cree usted que los plazos que nos indican nuestros proveedores, van adecuados conforme a nuestro proceso de recuperación de cartera?				
SI	0%	0%	0%	0%
NO	100%	100%	100%	100%

Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

De la sexta pregunta de la sección A de la entrevista, se obtuvo el siguiente resultado;

Gráfico N°6: ¿Cree usted que los plazos que nos indican nuestros proveedores, van de acuerdo conforme a nuestro proceso de recuperación de cartera?



Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

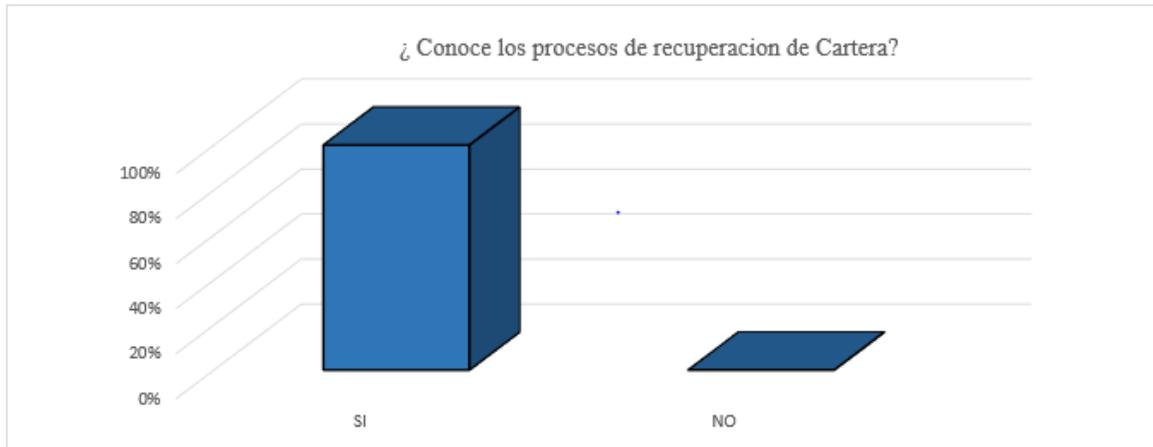
En dicha pregunta de la encuesta el 100% de los entrevistados están claro que la negociación con los proveedores no son las adecuadas con su debida recuperación, el cual están claro que al momento que ocurra una modificación de sus políticas de créditos tienen que realizar los cambios en las negociaciones respecto al plazo con sus proveedores.

Tabla 8: ¿Conoce los procesos de recuperación de Cartera?

Pregunta 8	ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	TOTAL %
SECCION A	GERENTE	CONTADOR	AUXILIAR	
¿Conoce los procesos de recuperación de Cartera?				
SI	100%	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%	0%

Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa De la séptima pregunta de la sección A de la entrevista, se obtuvo el siguiente resultado;

Gráfico N°8: ¿Conoce los procesos de recuperación de Cartera?



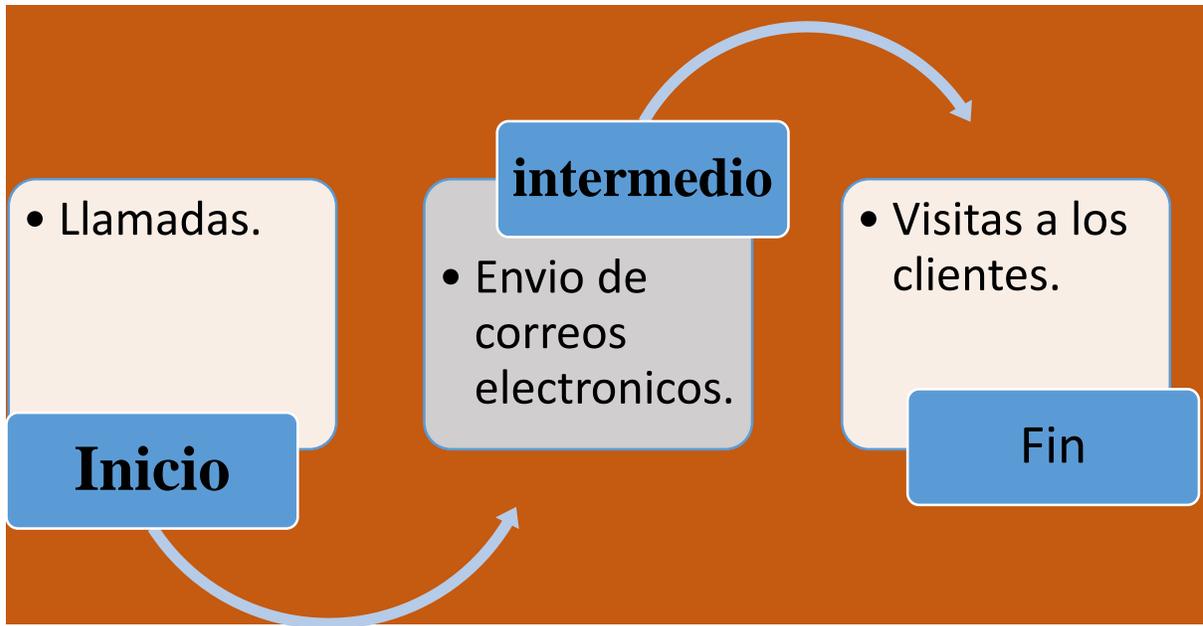
Fuente: Cruz M.G (2019), información generada de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

En el proceso de la recuperación de cartera, las áreas encargadas tienen el conocimiento de los pasos a seguir en dicha actividad, los métodos que más resaltan para dicho caso son las llamadas telefónicas, envíos de correo y visitas a los clientes.

7.3.2 Diagrama de flujo del proceso de cobranza de la empresa Disproper.

Para el proceso de cobranza de la empresa disproper, utilizamos un diagrama de flujo horizontal para ilustrar paso a paso el proceso.

Este tipo de diagrama de flujo presenta el proceso de principio a fin que va de izquierda a derecha, en el cual el símbolo  representa el inicio y el final de un proceso.



Fuente: Vargas B.S (2019), flujo de proceso de recuperación de cartera.

Se realizan llamadas a los clientes cuando las facturas están aproximadas al vencimiento para recordar el pago de las mismas, se envían correos electrónicos a los clientes cuando una factura esta vencida para recordar cancelar el monto acordado y por último se realizan visitas a los clientes para ver lo que está sucediendo, por que el cliente aún no ha cancelado las facturas vencidas, este proceso ha dado resultado en cierto modo, pero la empresa necesita implementar políticas de crédito y cobranza que le permita hacer efectiva las cuentas por cobrar de una manera eficiente para mejorar la liquidez de la empresa y tener un equilibrio entre la liquidez y el endeudamiento.

7.4 Propuestas de herramienta Informática para la administración de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar y Modelos de Socring

7.4.1 Presentación de Herramienta de Control de Cuentas por Cobrar y Proveedores.

El objetivo de este trabajo es “ Diseñar una herramienta de control en las cuentas por cobrar y cuentas por pagar para la empresa DISPROPER”, con el propósito de ser una herramienta que facilite el proceso de la recuperación de cartera y el pago a proveedores, brindando como resultados; datos precisos y con mejor tiempo de repuestas para la toma de decisiones financieras, cabe destacar que este modelos no puede replicado, ya que es elaborado únicamente para empresa mencionada anterior, es por ende que no se encontrará en sitio web o en un mercado digital.

Aunque si bien, en la mayoría de las empresas no diseñan herramientas con este tipo de función por falta de capacidad , o ya sea por falta de interés , existen otras que presentan un gran interés y necesidad de la aplicación de esta dentro del mercado, pero esta también puede presentar dificultades en adquirir herramientas de gran utilidad, estas dificultades pueden ser como la falta de conocimientos para la elaboración de la misma o personal con experiencia para la creación de la misma , el cual es comprensible pues muy pocos gerentes toman el riesgo de implementar una herramienta si poder realizar el uso adecuado de incurrir a gastos que luego no presenten ningún tipo de beneficio para dicha entidad.

Para el beneficio de la Empresa DISPROPER se le otorga esta herramienta para que mejoren la liquidez de la empresa, al momento de realizar control en sus cobranzas y pagos a proveedores, a lo cual se espera que uso de la misma sea apropiada también para disminuir si endeudamiento.

Para dicha herramienta se ha requerido las siguientes salidas.

- Reporte de los Vencimientos de las Facturas.
- Reporte de los Movimientos de los Clientes.
- Informe General de la cartera de crédito.
- Informe de los pagos recuperados dentro de un periodo solicitado específico y general.
- Un informe comparativo de los pagos recuperados versus los pagos a proveedores.

Ver Anexo #7

7.4.2 Límites de la herramienta.

Es necesario hacer algunas observaciones aclaratorias para poder comprender mejor las limitantes que tiene las herramientas, retomando las mencionadas en la 3.5.1 base computacional de la herramienta.

Aclarando dicho los requerimientos que se solicitaron en la herramienta, se presenta el único límite de la herramienta y es que sin que la empresa no presente un servidor adecuado y si respaldo de los datos que se vayan realizando, estos se podrían perder, el cual significa para la empresa el volver a ingresar la información y que la modificación que se realicen como son en el caso de los abonos se vayan a perder.

7.4.3 Presentación del Modelos de Scoring.

Para la implementación de este modelo de Scoring a la empresa DISPROPER se utiliza un método de estudio Socio- Económico y Socio -Financiero, esto con el fin de realizar una adecuada aprobación del crédito, únicamente a los clientes que cumplan con los requerimientos que se presentaran a continuación;

a) Estudio Socio Económico.

La investigación de esta es con el fin de verificar la información de los clientes y con ellos poder realizar pruebas que se detallan a continuación:

- a) Que las personas a quienes se le otorguen el crédito tengan la capacidad de poder manejarlo de manera apropiado.
- b) Que cuenten con los procedimientos adecuados para el uso de los recursos.
- c) Que el personal de uso tenga el conocimiento para el manejo de los productos.
- d) Que sea una empresa estable en el mercado.

Ver Anexo 3

b) Estudio Socio Financiero.

La realización de este estudio se realizar para la valoración de estado de liquidez de los clientes a quienes se le otorgará los créditos, y con ellos por realizar las pruebas que se detallan a continuación:

- a) Que el cliente tenga una buena referencia crediticia en el mercado.
- b) Que el cliente cuente con la suficiente capacidad de pago.
- c) Que la presentación de los Estados Financieros se encuentre razonables.
- d) Que el cliente presente una garantía real con un monto mayor o igual al adeudo.

Ver Anexo 4 y 5

7.4.4 Resultados de la aplicación del Sistema en la empresa DISPROPRER y Sistema de Scoring.

Tras aplicar la herramienta de control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar y los modelos de Scoring, se obtuvieron los resultados que se esperaban en el proceso de la recuperación de las cuentas, ya que a como se presenta a continuación, el porcentaje de la recuperación antes de la aplicación de la herramienta.

En el ejemplo presentado a continuación se presenta los saldos del periodo del mes de noviembre 2019, cabe destacar que en dicho momento la herramienta no se había implementado en la empresa Disproper, el cual se puede observar que las obligaciones de pagos son mayores que el monto recuperado, en cuanto a porcentaje, es por ello que tienen que recurrir al financiamiento de tarjetas de créditos y préstamos externos para poder cubrir el total de sus obligaciones.

	Cuentas por Cobrar	Cuentas por Pagar
CUENTAS	C\$ 214,806.00	C\$ 180,410.00
RECUPERADO O PAGADOS	42%	47%

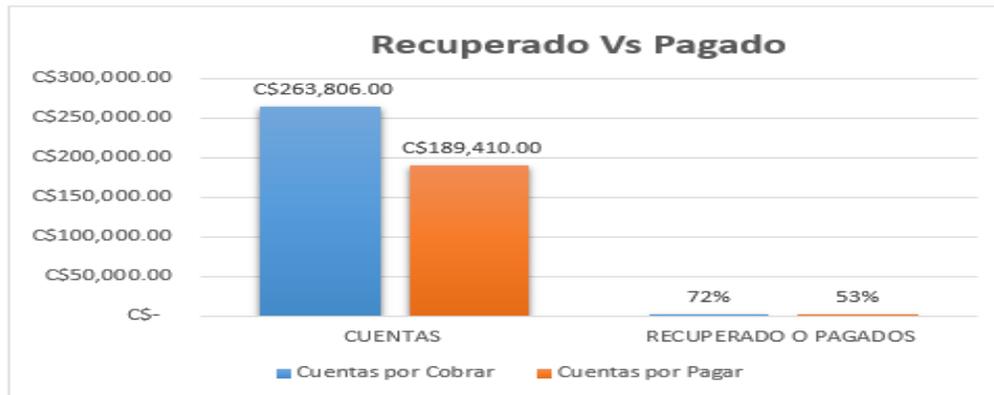


Fuente: Cruz, M.G (2019)

A continuación, se presenta la gráfica en porcentaje comparativo del periodo de diciembre 2019, en dicho mes se implementó el uso de la herramienta de cuentas por cobrar y cuentas

por pagar, el cual se logra tener una gran diferencia en lo que representa el pago a los proveedores y lo recuperado del mes.

	Cuentas por Cobrar	Cuentas por Pagar
CUENTAS	C\$ 263,806.00	C\$ 189,410.00
RECUPERADO O PAGADOS	72%	53%



Fuente: Cruz, M.G (2019)

En dicho resultado podemos ver que la recuperación dentro del periodo es mucho mayor que el periodo anterior dando como resultado que le empresa puede cubrir, las obligaciones con sus proveedores y cubrir todos sus gastos.

7.4.5 Análisis Financiero de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.

Otra forma de análisis de los procesos de recuperación de cartera y pago a proveedores la podemos realizar mediante análisis financieros como son: la rotación de cartera y la rotación de proveedores. A continuación se presenta el análisis de las cuentas.

La empresa cuenta con la siguiente información:

Ventas C\$ 11, 994,494.42.

Cuentas por cobrar C\$ 1, 326,840.10.

Cuentas por pagar C\$ 641, 136.22.

Rotación de cartera = (saldo de cartera × 360 días) ÷ ventas.

$$\text{Rotación de cartera} = (1,994,494.42 \times 360) \div 11,994,494.42 = 39.82.$$

En la interpretación tenemos que la empresa tarda 39.82 días en recuperar o convertir en efectivo las cuentas por cobrar.

Rotación de proveedores = (saldo de proveedores × 360) ÷ ventas.

$$\text{Rotación de proveedores} = (641,136.22 \times 360) \div 11,994,494.42 = 19.24.$$

Como interpretación tenemos que la empresa tarda en realizar los pagos a sus proveedores 19.24 días.

Como podemos observar en el anterior análisis se puede ver claramente que los pagos a los proveedores se realizan en un lapso de tiempo corto, esto debido a las negociaciones que se hacen con estos, y en la parte del cobro a los clientes se realiza en un lapso de tiempo mayor en cuanto a la realización de los pagos a los proveedores, esto da como resultado que la empresa se vea afectada en la liquidez, debido a que se tarda más la recuperación de cartera que el de los pagos a los proveedores, esto se da debido a que la empresa presenta procesos arcaicos y no cuentan con políticas de créditos y cobranza establecidos, para poder convertir en efectivo las cuentas por cobrar.

Es por esta situación que la empresa recurre al financiamiento con tarjetas de crédito y préstamos bancarios para hacer de frente a sus obligaciones, cabe señalar que el impacto del financiamiento con tarjetas de crédito es mucho mayor a los préstamos bancarios, de seguir así la empresa se verá afectada severamente

7.4.6 Valoración Final de la situación de la empresa DISPROPER.

En la actualidad la empresa DISPROPER se encuentra en una situación delicada con respecto a sus ingresos y el manejo de sus cuentas por cobrar y cuentas por pagar, aunque durante el periodo antes del estudio de dicha investigación han podido mantener su liquidez, pero no de manera saludable, ya que el método que utilizan es el financiamiento con tarjetas de créditos y préstamos bancarios, los cuales provocan que poco a poco su endeudamiento sea mayor.

La empresa tiene pocas posibilidades de poder recuperar una liquidez que le permita no tener que estar recurriendo a los financiamientos externos, como opciones secundarias de mejorar sus políticas de créditos en las empresas y poder negociar un poco mejor sus políticas con los proveedores, el uso de la herramienta será de mucha ayuda para el mejor manejo de dichas cuentas.

VIII. Conclusiones

- 1) Se revisó y comprobó que en la empresa DISPROPER presenta debilidad en su administración de Cartera, ya que aunque se cumple con métodos de Administración de créditos como los son los registros y clasificación por antigüedad, no posee métodos para las cuentas por cobrar, es decir no aplican ningún tipo de método para medir las posibilidades de la incobrabilidad.
- 2) No existen políticas de Crédito, afectando el conjunto de decisiones que incluyen el periodo del crédito de una empresa, las normas de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobranza, la entidad solo cuenta con políticas y procedimientos establecidos de manera teórica, por lo tanto no existe una adecuada aplicación de normas y procedimientos en las cuentas por cobrar.
- 3) No existe gestión de cobro en la organización, por lo que se logró determinar que existe un porcentaje bastante alto, considerado como cuentas incobrables dentro de la organización.
- 4) El proceso de la recuperación de Cuentas por Cobrar y el proceso de los pagos a los proveedores, no está debidamente aplicado, ya que no existe personal que lleve continuidad a los vencimientos de las facturas ya que el área de contabilidad presenta constante rotabilidad de personal.
- 5) Los registros de los montos de las cuentas por cobrar y de los pagos a proveedores, no están debidamente ordenados en orden cronológico, esto conlleva que se pueda provocar un error en la presentación de los saldos de las cuenta en determinado periodo.

IX. Recomendaciones

De acuerdo al desarrollo de este estudio se han considerado las siguientes recomendaciones para la empresa DISPROPER S.A.

- Se recomienda que la junta directiva desarrolle las políticas de créditos correspondiente al giro de la empresa y el perfil de sus clientes, a la vez que estas sean presentadas de formas físicas.
- Se recomienda que la herramienta sea utilizada por el departamento de contabilidad y la administración, que estos se involucren en los resultados de la herramienta y que la información sea compartida entre estos departamentos.
- Se recomienda que los encargados del uso de la herramienta de control de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, incluyan en la herramienta las políticas de créditos.
- Se recomienda que la empresa Disproper utilice esta herramienta para mejorar el control en los procesos de recuperación de cartera y pago a proveedores.
- Se recomienda la utilización de los métodos de administración de cartera y cuentas por cobrar y que dichos sean también incluidos en la herramienta.
- Se recomienda el uso del nuevo sistema de Scoring entregado a la empresa, para que la junta directiva o los encargados del otorgamiento del crédito puedan realizar un mejor estudio de sus futuros clientes.
- Se debería de crear un departamento de tesorería.

Otras recomendaciones.

Para la réplica y mejoramiento de este trabajo el archivo original no estará disponible, debido a que es el autor quien se reserva el derecho de distribución del mismo, pero el manual estará disponible en los anexos con el propósito de que futuros profesionales puedan tomarlo como base para trabajos relacionados o incluso mejorarlo con tecnología y herramientas avanzadas.

X. Bibliografía

Narváez, Sánchez, A. (2012). Principios de administración. México Interamericana editores, s.a de c.v.

Evaluación de administración financiera de las cuentas por cobrar de la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua UCAN León en el periodo 2015-2016 y presentación de propuesta de manual de procedimientos de cartera y cobro. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/9427/>.

Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Distrito de Huanchaco, año 2016. Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/re_cont_luis.vasquez_enith.vega_gestion.de.cuentas.por.cobrar.y.su.influencia.en.la.liquidez_datos.pdf.

Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A.”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (diciembre 2017). Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>.

Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en Asisbane. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19489/1/dise%c3%91o%20de%20un%20sistema%20de%20control%20interno%2c%20pago%20a%20proveedores%20en%20asisbane.pdf>.

Influencias de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa Mexicam Perú S.A.C, Lima 2016. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13567/Luisa%20Daniela%20Aldave%20Palacios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

(León y Chacín,) (2011). Las políticas de créditos, las políticas de administración y las políticas de cobranza.

Barandiarán, R. (1998). Diccionario de términos financieros (4ta Ed). México Editorial trillas s.a de c.v.

Del valle C. Eva. E. (2005). Crédito y cobranza. Unam México.

Muñiz Luis (2017). SisConGes & Estrategia, S.L. www.sistemacontrolgestion.com.

Morales, C.A. & Morales, C. J. A. (2014). Planeación Financiera. México. Grupo editorial patria.

Instituto Universitario Escolme. (2017). Administración de cartera. Recuperado de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf.

Sitio Web: <http://disproper.com.ni/>(2017)

García G. (2018) recuperado de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-proveedores>.

Observación recuperado de: <http://www.salgadoanoni.cl/wordpressjs/wp-content/uploads/2010/03/la-observacion.pdf>.

Lic. José Noel Argueta. (2003). Folleto de cuentas por cobrar.

Master, L. (1997). What's the Point of Credit Scoring? September/October 1997.

Recuperado de: <https://www.philadelphiafed.org/research-and-data/publications/businessreview/1997>

Nvindi (2014) Tipos de créditos y prestamos recuperado; <https://www.bolsamania.com/mejorescreditos/que-es-el-scoring-y-como-funciona/>

XI. ANEXO

ANEXO# 1. Guía de entrevista dirigida al departamento de contabilidad y Gerencia Administrativa.

ENTREVISTA A DISPROPER

Nombre del entrevistado

:

Puesto que desempeña:

Fecha: _____ / _____ / _____

Hora de

Inicio: _____ : _____ **Hora Final:** _____ : _____

Objetivo de la Entrevista Recibir información a fin de conocer el perfil de la empresa conocida como "DISPROPER" como base fundamental para la toma de decisiones.

PREGUNTAS ABIERTAS.

1. ¿ Cuales son los metodos que utiliza la empresa Disproper para la administracion de las cuentas por cobrar?
2. ¿ Cuales son sus principales politicas de créditos?
3. ¿Cuáles son sus principales clientes y cuanto representan cada uno en comparacion al saldo en las cuentas por cobrar ?
4. ¿Cuales son sus fuentes de financiamiento ?
5. Describa brevemente el proceso del otorgamiento del credito.
6. ¿Cuales son sus principales proveedores segun el perfil de la empresa?
7. ¿Cuales son sus principales politicas de cobranza?
8. Describa brevemente los procesos de la recuperacion de cartera.
9. ¿ Qué métodos de provision de cartera utilizan?
10. ¿ Cuales son los procesos relacionados al pago de los proveedores?

ANEXO# 2. Guía de entrevista dirigida al departamento de contabilidad y Gerencia Administrativa.

ENCUESTA	
Nombre del entrevistado:	_____
Puesto que desempeña:	_____
Fecha:	_____

Objetivo: Recopilar información general las condiciones del otorgamiento del crédito y los procesos de pagos a los proveedores.

Preguntas Cerradas

PREGUNTAS DE LA SECCIÓN A	RESPUESTA	
	SI	NO
1. ¿ Usted maneja las políticas de créditos a los clientes de su empresa?		
2. ¿ Utilizan algún método para la Administración de Cartera?		
3. ¿ Conoce los procesos de otorgamiento del credito a los clientes?		
4. ¿ Considera usted que se debería de realizar cambios a las políticas de créditos de su empresa?		
5. ¿ En la actualidad se realiza un estudio socio financiero y socio economico adecuado para el otorgamiento de un credito a sus cliente?		
6. ¿ Cree usted que los plazos que nos indican nuestros proveedores , van adecuados conforme a nuestro proceso de recuperación de cartera?		
7. ¿ Utilizan algún método de provisión de cartera?		
8. ¿ Conoce los procesos de recuperacion de Cartera?		
9. ¿ Considera que las políticas de créditos de la empresa debe ser analizar y modificada para una mejor recuperación de cartera?		
10. ¿ Cree que una herramienta de control de la cuentas por cobrar y pagos a los proveedores sería una ayuda adecuada?		
11.¿ Aplicaría esta herramienta en el futuro?		

Página 1

Asigne un número del 1 al 5*, siendo 1 el menos importante, para cada una de las posibles causas del porqué no se realiza una debida recuperación de cartera en la empresa DISPROPER . *Por favor evite repetir los números.	Valor Asignado
No existe un departamento encargado de las CxC	
Poco tiempo disponible para realizar la cobranza	
No se realiza un buen estudio del cliente para la otorgación del crédito.	
No existe un políticas de cobranzas	
Los cliente se ven afectado en sus comercios con la crisis economia actual del país.	

_____ FIRMA _____ HORA _____

ANEXO # 3. Scoring Socio Económico.

SOLICITANTE			
NOMBRE DE LA ENTIDAD:	_____		
ANTIGUEDAD:	<input type="text"/> AÑOS	<input type="text"/> MESES	<input type="text"/> DIAS
TIPO DE PERSONA:	<input type="text"/>	JURIDICA	<input type="text"/> NATURAL
RUBRO DE LA ENTIDAD:	<input type="text"/> COMERCIAL	<input type="text"/> INDUSTRIAL	<input type="text"/> SERVICIOS
RUC:	_____		
DIRECCION DE CASA MATRIZ	_____		
CORREO ELECTRICO	_____		
NUMERO DE TELEFONO	_____		
SUCURSAL	_____		
DIRECCION DE SUCURSAL	_____		
NUMERO DE TELEFONOS DE SUCURSAL	_____		
REPRESENTANTE LEGAL:	_____		
COLABORADORES O PERSONAL	_____		
GARANTIA COLATERAL	_____		
EDAD	<input type="text"/>	ESTADO CIVIL	<input type="text"/>
IDENTIDAD	<input type="text"/> CEDULA	<input type="text"/> PASAPORTE	<input type="text"/> OTROS
NUMERO DE IDENTIDAD	_____		
PROFESION	_____		
CORREO ELECTRONICO	_____		
TELEFONO	_____		

ANEXO # 4. Scoring Socio Financiero

INFORMACION FINANCIERA			
NOMBRE DE LA ENTIDAD: _____			
TOTAL ACTIVOS	USD	<input style="width: 95%;" type="text"/>	COR: <input style="width: 95%;" type="text"/>
TOTAL PASIVO	USD	<input style="width: 95%;" type="text"/>	COR: <input style="width: 95%;" type="text"/>
PATRIMONIO NETOS	USD	<input style="width: 95%;" type="text"/>	COR: <input style="width: 95%;" type="text"/>
OTROS INGRESOS			
REFERENCIA CREDITICIA			
CUENTAS EN BANCO	BANCOS	NUMEROS DE CUENTAS	
	1 _____	_____	
	2 _____	_____	
	3 _____	_____	
	4 _____	_____	
PRESTAMOS EN BANCOS	BANCOS	NUMEROS DE PTMOS	
	1 _____	_____	
	2 _____	_____	
	3 _____	_____	
	4 _____	_____	
CREDITOS VARIOS	EMPRESA	MONTO ADEUDADO	
	1 _____	<input style="width: 95%; border: 2px solid green;" type="text"/>	
	2 _____	_____	
	3 _____	_____	
	4 _____	_____	

ANEXO # 5. Solicitud de Crédito.

SOLICITUD DE CREDITO			
PRODUCTO	_____		
CANTIDAD A ENTREGAR	<input type="text"/> LB	<input type="text"/> DOC	<input type="text"/> KILOS
CANTIDAD EN MONTO	<input type="text"/> COR	<input type="text"/> USD	
MONTO PAGO ANTICIPADO	<input type="text"/> COR	<input type="text"/> USD	
MONTO A FINANCIAR	<input type="text"/> COR	<input type="text"/> USD	
PLAZO PARA PAGAR	<input type="text"/> DIAS	<input type="text"/> MESES	<input type="text"/> AÑOS
FECHA DE PAGO	<input type="text"/> DIAS	<input type="text"/> MESES	<input type="text"/> AÑOS

ANEXO #6: Estructura organizacional

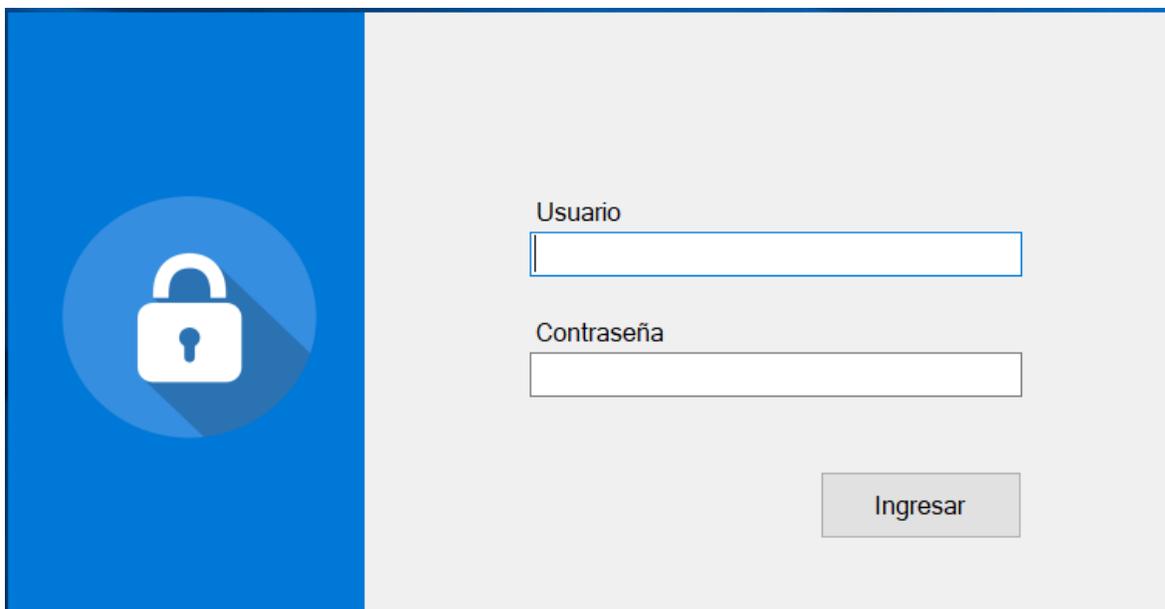
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Anexo #7 Manual de Herramienta de Control Disproper

Inicio de Sesión

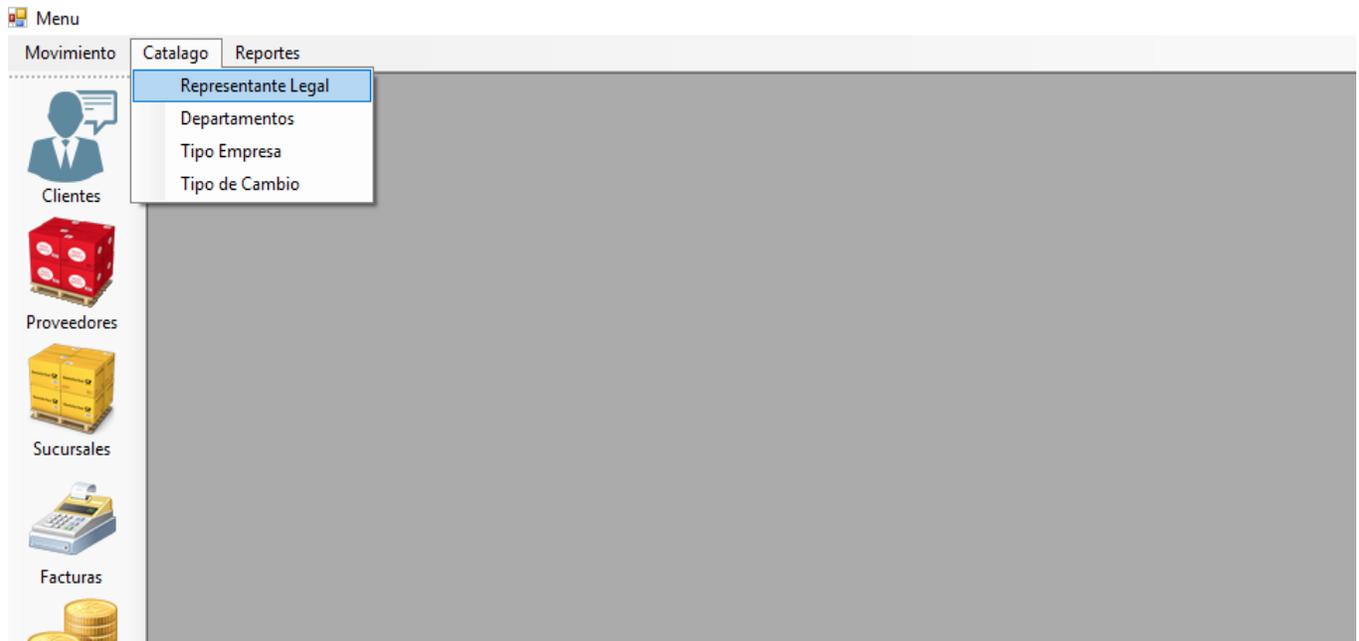
Para de inicio de la sesión de usuario en la herramienta Disproper, existirán parámetros como lo son el Usuario y la contraseña del mismo, cabe destacar que para el cambio de la contraseña es necesario que se comunique con el programador del área, ya que dicha clave será otorgada al momento de la instalación en los servidores y computadoras de las personas encargadas.



The image shows a login form with a blue sidebar on the left containing a white padlock icon. The main area is light gray and contains two input fields: 'Usuario' and 'Contraseña', followed by an 'Ingresar' button.

Cuentas Catálogos.

En la presentación de las cuentas Catálogos, en ellas se encuentran conformada por 4 partes, la cuales son; Representante Legal, Departamentos, Tipo de las Naturaleza de las empresas y Tipo de Cambio, cada cuenta Catalogo se ven parametrizada con informaciones necesarias que se presentaran a continuación.

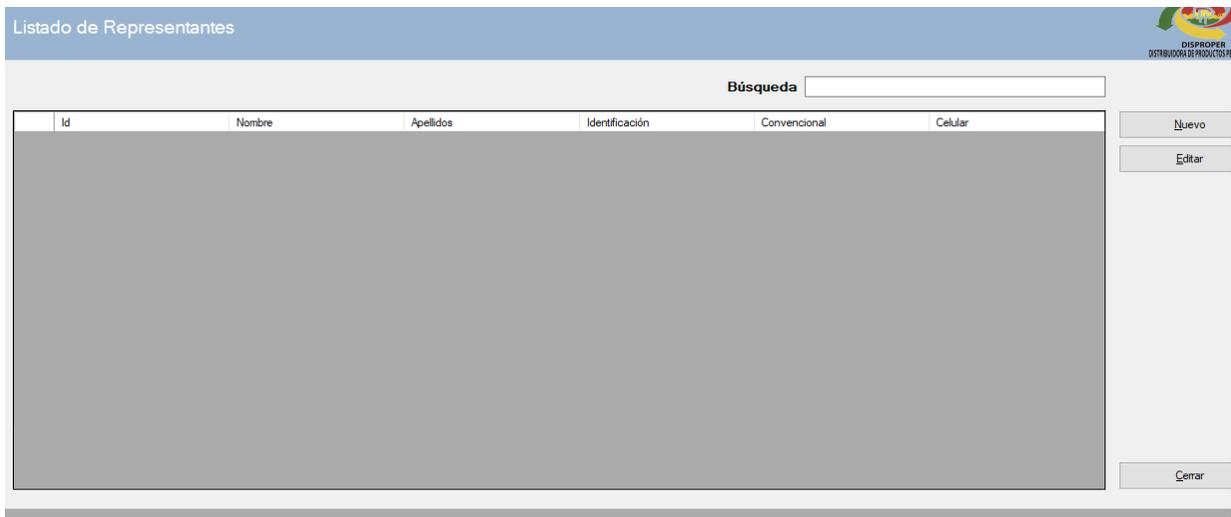


Como se ve en el diseño de la herramienta este catálogo presenta la elección de sus cuentas, a lo cual se procederá a detallar, cabe destacar que por su naturaleza dichas cuentas son de estricto ingreso de información para la complementación del resto de información.

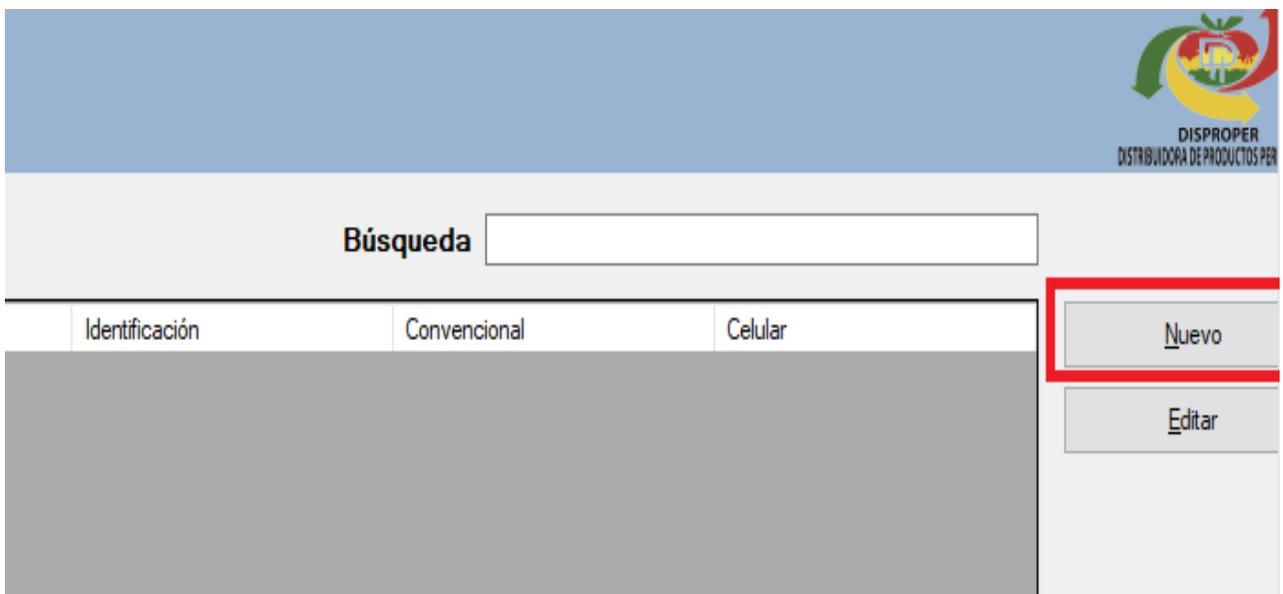
En dichas cuentas de catálogos, únicamente serán editables o modificables las cuentas de Representante Legal y Departamentos ya que están expuestos a cambios ya sean por las leyes o por cambios geográficos, en cambios las cuentas como de las Naturaleza de las empresas y tipo de cambios no son modificables.

Representante Legal.

En dicha parte se agregarán la información del representante legal de las empresas ya sean clientes o proveedores, con el fin de poder contar con la información suficiente en caso que se necesite realizar un cobro mayor a un cliente o un pago extra a un proveedor.



En la sección del llenado de información se procede de la siguiente manera, el primer paso es indicar la opción de nuevo



A continuación, se desplegará la siguiente pantalla, que es el formulario de información, en esta la información que se ingrese se tiene que verificar la autenticidad de la misma. A como veremos a continuación.

En la pantalla presentada a continuación, se demuestra la forma del llenado completo así mismo tiene seguir ciertos parámetros obligatorios para el llenado del mismo.

Las celdas del Nombre e Identificación los cuales dichos parámetros son:

Nombre; Tiene que presentar por lo menos para el llenado del mismo un nombre.

Identidad; Tiene que realizar por los menos los parámetros de Cédula de Identidad que son 13 número del 0-9 y una letra A-Z, los parámetros de pasaporte nicaragüense que son una letra “C” y 7 números del 0-9, parámetros de una Cédula de residencia que esta parametrizado por una letra “C” y 8 números 0-9.

En el caso del número de teléfono celular y convencional, son información opción al momento del llenado de la información del representante legal, pero esta información, aunque sea de manera opcional, tiene que cumplir el paramento del código de salida nicaragüense (505) esto indica que los numero sean únicamente 8 dígitos 0-9 esto aplica para numero celulares y números convencional.

Catalogo Reportes

DISPROPER
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEROS

Representante Legal
Mantenimiento

Id

Nombre *

Apellido

No Identificación *

No Telefono

No Celular

* Campos Obligatorios

Una vez que se llene esta información, se le dará clic en la parte de “Guardar” a lo cual tiene que salir esta pantalla.



Id	<input type="text"/>
Nombre	<input type="text" value="CAROLINA"/> *
Apellido	<input type="text" value="LACAYO"/>
No Identificación	<input type="text" value="000-000"/> *
No Telefono	<input type="text" value="8888-8888"/>
No Celular	<input type="text" value="2525-2525"/>

Sr(a). Usuario, Registro Guardado Exitosamente

Aceptar

Cerrar Guardar

* Campos Obligatorios

Si dicha información ya fue introducida anteriormente la herramienta no permite grabar nuevamente.



Id	<input type="text"/>
Nombre	<input type="text" value="CAROLINA"/> *
Apellido	<input type="text" value="LACAYO"/>
No Identificación	<input type="text" value="000-000"/> *
No Telefono	<input type="text" value="8888-8888"/>
No Celular	<input type="text" value="2525-2525"/>

Sr(a). Usuario, Este registro duplicado verifique

Aceptar

Cerrar Guardar

* Campos Obligatorios

Una vez grabada esta información podemos buscar el filtro únicamente por nombre, ya sea nombre y apellidos. Esta información se podrá modificar en caso que sea necesaria en el botón de editar.

Listado de Representantes

Búsqueda

Id	Nombre	Apellidos	Identificación	Convencional	Celular
▶ 1	Carolina	Lacayo De Rosales	000-000000-00000	8888-8888	2525-2525

[Nuevo](#)
[Editar](#)

Departamentos

En dicha sección, tienen que estar indicados los 17 departamentos de Nicaragua sean lo estipulado geográficamente, esto será de apoyo para las recuperaciones de cartera en caso de las visitas, en dicha información se entregará la herramienta con esta información a lo cual el usuario ya no podrá tener el acceso para eliminar alguno de estos solo podrá incluir en caso que sea necesario.

Listado de Departamentos

Búsqueda

Id	Departamento
1	Masaya
2	Managua
3	Leon
4	Chinandega
5	Granada
6	Rivas
7	Madriz
8	Carazo
9	Matagalpa
10	Chontales
11	Jinotega
12	Nueva Segovia
13	Rio San Juan
14	Atlantico Norte
15	Atlantico Sur
16	Boaco
▶ 17	Esteli

[Nuevo](#)
[Editar](#)
[Cerrar](#)

Si dicha información ya está ingresada en la data la herramienta no permitirá el acceso de la misma.

The screenshot shows a web application interface for 'Departamentos Mantenimiento'. The header includes the logo of DISPROPER (DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEDEROS) and the text 'Departamentos Mantenimiento'. The main content area displays a form with fields for 'Id' and 'Departamento'. The 'Departamento' field contains the value 'GRAN'. A modal dialog box is open in the center, displaying the message: 'Sr(a). Usuario, Este registro duplicado verifique' (Mr/Ms. User, This record is duplicated, please verify). Below the message is an 'Aceptar' (Accept) button. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cerrar' (Close) and 'Guardar' (Save). A legend at the bottom left indicates that an asterisk (*) denotes 'Campos Obligatorios' (Required Fields).

Tipo de Cambio.

En dicha cuenta se realiza los cambios de las tasas según lo establecido en la página del banco central, y seguir los siguientes pasos;

Entrar a la página del banco central de la siguiente dirección electrónica “https://www.bcn.gob.ni/estadisticas/mercados_cambiarioros/tipo_cambio/cordoba_dolar/”

Descargar el periodo del mes en un documento Excel del mes seleccionado.



Banco Central de Nicaragua



ACERCA DEL
BANCO

DIVULGACIÓN
Y PRENSA

PUBLICACIONES

ESTADÍSTICAS
Y ESTUDIOS

OPERACIONES
FINANCIERAS

SISTEMAS
DE PAGOS

BIL
MO

Buscar por

Mes

Seleccione mes y año

Junio



Año: 2018



Generar HTML



Una vez que se realice la descargar se tendrá que cambia al formato de Excel entregado, una vez que se realice el cambio de información al formato indicado como la fecha y los montos se subirán los datos a la herramienta.

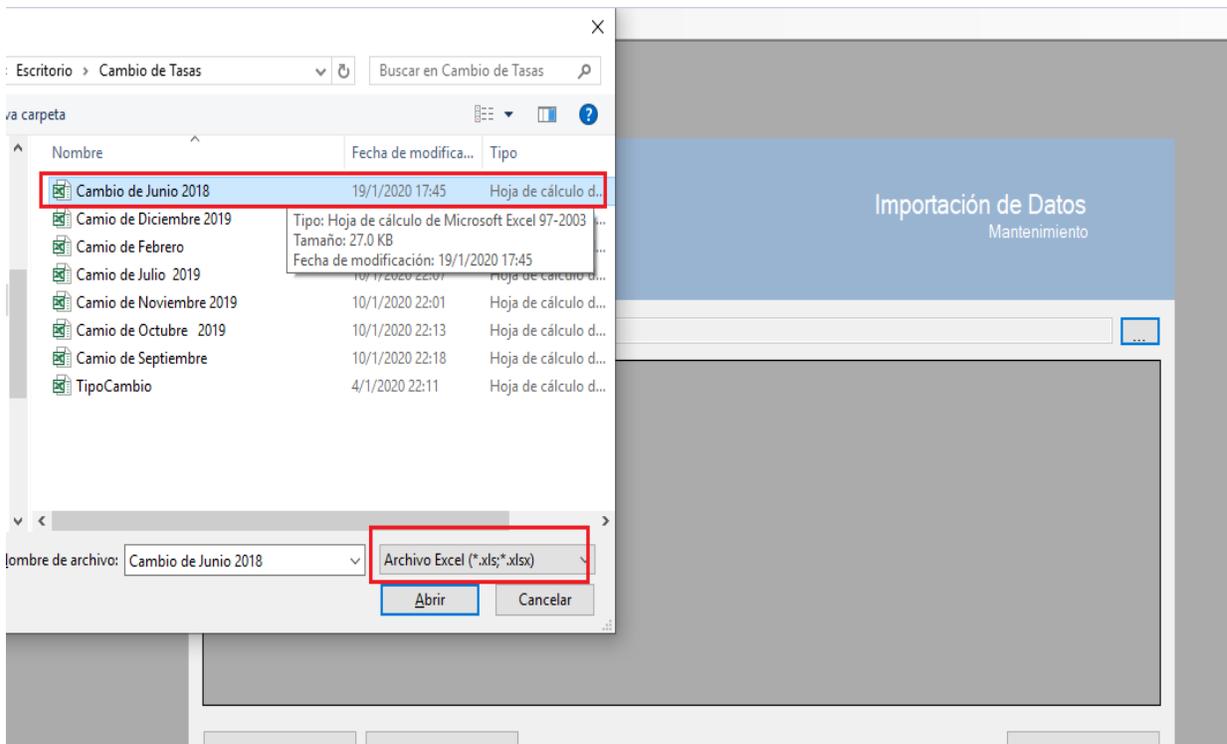
DISPROPER
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEDEROS

Importación de Datos
Mantenimiento

Archivo

Cargar Datos Importar Cerrar

Buscamos y elegimos la información seleccionada, según el periodo descargado.



Una vez seleccionada la información indicamos el botón de Carga de Datos a lo cual aparecerá la siguiente pantalla,



DISPROPER
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEDEROS

Importación de Datos

Mantenimiento

Archivo C:\Users\USER\Desktop\Cambio de Tasas\Cambio de Junio 2018.xls

	Fecha	TipoCambio
▶	01-06-2018	31.4229
	02-06-2018	31.4271
	03-06-2018	31.4313
	04-06-2018	31.4355
	05-06-2018	31.4397
	06-06-2018	31.4439
	07-06-2018	31.4481
	08-06-2018	31.4524
	09-06-2018	31.4566
	10-06-2018	31.4608
	11-06-2018	31.465

Cargar Datos

Importar

Cerrar

Una vez que carguemos la información indicamos en el botón de importar y la subimos a la herramienta, esta misma nos tiene que validar dicha información, mostrándonos el siguiente mensaje.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEROS

Archivo C:\Users\USER\Desktop\Cambio de Tasas\Cambio de Junio 2018.xls

	Fecha	TipoCambio
▶	01-06-2018	31.4229
	02-06-2018	31.4271
	03-06-2018	31.4313
	04-06-2018	31.4355
	05-06-2018	31.4397
	06-06-2018	31.4439
	07-06-2018	31.4481
	08-06-2018	31.4524
	09-06-2018	31.4566
	10-06-2018	31.4608
	11-06-2018	31.465

Sr(a). Datos insertados correctamente

Aceptar

Cargar Datos Importar

En caso que la información ya hubiese sido ingresada previamente la herramienta no permitirá ingresar nuevamente dicha información, indicando el siguiente mensaje.

Archivo C:\Users\USER\Desktop\Cambio de Tasas\Cambio de Junio 2018.xls

	Fecha	TipoCambio
▶	01-06-2018	31.4229
	02-06-2018	31.4271
	03-06-2018	31.4313
	04-06-2018	31.4355
	05-06-2018	31.4397
	06-06-2018	31.4439
	07-06-2018	31.4481
	08-06-2018	31.4524
	09-06-2018	31.4566
	10-06-2018	31.4608
	11-06-2018	31.465

Sr(a). Mes de tipo de cambio Existente.

Aceptar

Cargar Datos Importar

Como habíamos mencionado anteriormente las informaciones de las cuentas de catálogos son de suma importancia para el proceso, ya que esta parte capta la información a necesitar en las siguiente para te los procesos de la facturas, abonos y reportes.

Naturaleza de la Empresa

En dicha cuenta catalogo no permitirá el cambio a la información ingresada en este caso existe únicamente dos en la herramienta, las Naturales y las Jurídicas.

Clientes

Proveedores

Sucursales

Facturas

Listado de Naturaleza de la Empresa

Búsqueda

Id	Tipo
1	Natural
2	Juridico

Nuevo

Editar

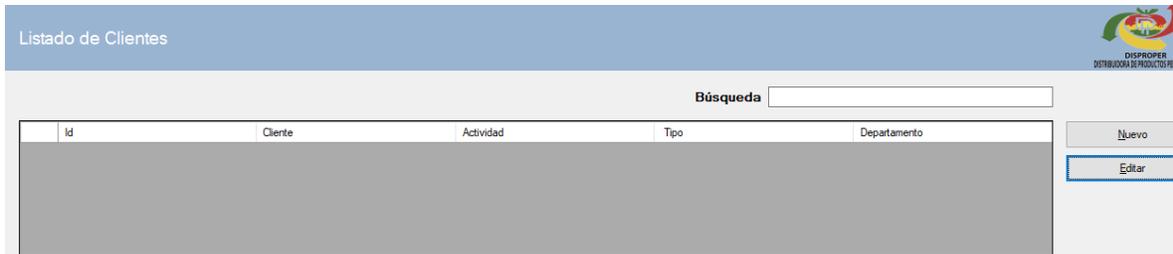
Cuentas de Movimientos.

Se conocen como cuentas de movimientos, aquellas cuentas que presentan continuamente cambio en su información tales como clientes, proveedores, Sucursales, facturas, abonos y procesar abonos.

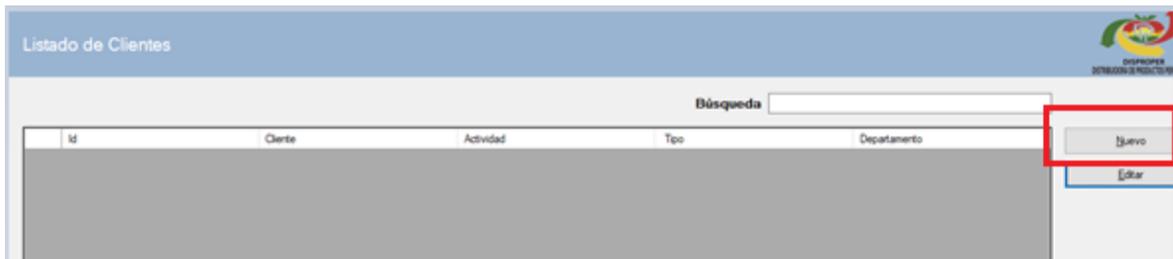
Cliente

En dicha cuenta se ingresará toda la información de un cliente, como lo es el nombre del cliente, la actividad, el tipo de cuenta, y el departamento.

En la sección de las búsquedas se podrán filtrar por los campos indicados, en dicho ejemplo se ingresará como ejemplo al cliente Rapisa Tip top.



Para agregar un nuevo cliente se selecciona la opción de nuevo



La herramienta desplegará la siguiente pantalla, la cual es donde se tendrá que agregar toda la información del cliente.

Al ingreso de la información, se tendrán que llenar campos obligatorios en dicha información como lo que es el nombre de la empresa, el numero Ruc, Comercio, seleccionar el tipo de empresa, el departamento y el representante legal.

Id	<input type="text"/>
Nombre	<input type="text" value="RAPISA TIP TOP"/>
No RUC	<input type="text" value="J0011020950005"/>
Dirección	<input type="text" value="MASAYA, CONTIGUO A ENTRADA DEL HOTEL CONTEMPO"/>
No Telefono	<input type="text" value="2279-8703"/>
Correo Electronico	<input type="text" value="tiendaenlinea@delipollo.com"/>
Actividad	<input type="text" value="COMERCIO"/>
Tipo	<input type="text" value="Juridico"/>
Departamento	<input type="text" value="Managua"/>
Representante Legal	<input type="text" value="Carolina"/>

Guardar

Cerrar

* Campos Obligatorios

Una vez que se ingrese esta información se tiene que proceder a dar clic en el botón “Guardar”, y dará como resultado la siguiente pantalla.

Id	<input type="text"/>
Nombre	<input type="text" value="RAPISA TIP TOP"/>
No RUC	<input type="text" value="J0011020950005"/>
Dirección	<input type="text" value="MASAYA, CONTIGUO A ENTRADA DEL HOTEL CONTEMPO"/>
No Telefono	<input type="text" value="2279-8703"/>
Correo Electronico	<input type="text" value="tiendaenlinea@delipollo.com"/>
Actividad	<input type="text" value="COMERCIO"/>
Tipo	<input type="text" value="Juridico"/>
Departamento	<input type="text" value="Managua"/>
Representante Legal	<input type="text" value="Carolina"/>

Sr(a). Usuario, Registro Guardado Exitosamente

Aceptar

Guardar

Cerrar

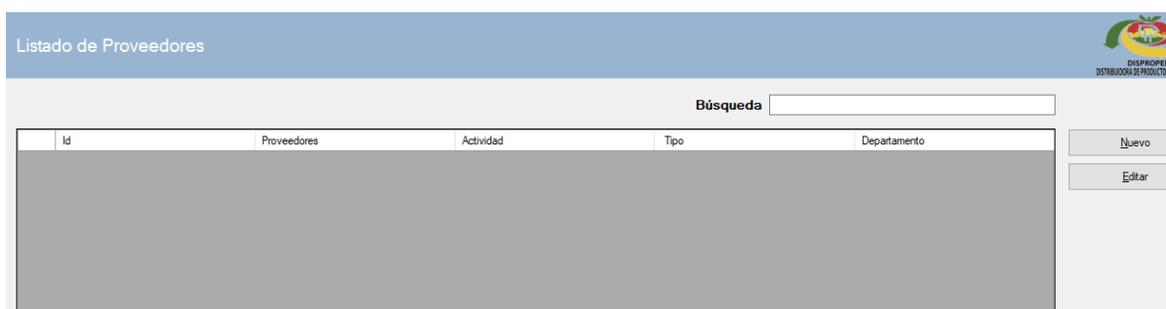
* Campos Obligatorios

Cabe destacar que al momento que se intente ingresar el mismo cliente con idéntica información, la herramienta no permitirá el ingreso ya que no se permite que un cliente no puede tener el mismo nombre, ni el mismo ruc, pero si el mismo representante y las mismas direcciones de la sucursal central.

Proveedores

En dicha cuenta se ingresará toda la información de un proveedor, como lo es el nombre del proveedor, la actividad, el tipo de cuenta, y el departamento.

En la sección de las búsquedas se podrán filtrar por los campos indicados, en dicho ejemplo se ingresará como ejemplo al proveedor Distribuidora Amanecer.



La herramienta desplegará la siguiente pantalla, la cual es donde se tendrá que agregar toda la información del proveedor.

Al ingreso de la información, se tendrán que llenar campos obligatorios en dicha información como lo que es el nombre de la empresa, el numero Ruc, Comercio, seleccionar el tipo de empresa, el departamento y el representante legal.

Id	<input type="text"/>	
Nombre	<input type="text"/>	*
No RUC	<input type="text"/>	*
Dirección	<input type="text"/>	
No Telefono	<input type="text"/>	
Correo Electronico	<input type="text"/>	
Actividad	<input type="text"/>	*
Tipo	Seleccione La Natuleza De La Empresa ...	▼ *
Departamento	Seleccione Un Departamento ..	▼ *
Representante Legal	Seleccione el Representante Legal ...	▼ *

Guardar

Cerrar

* Campos Obligatorios

La herramienta desplegará la siguiente pantalla, la cual es donde se tendrá que agregar toda la información del proveedor.

Al ingreso de la información, se tendrán que llenar campos obligatorios en dicha información como lo que es el nombre de la empresa, el numero Ruc, Comercio, seleccionar el tipo de empresa, el departamento y el representante legal.

DISPROPER
 DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEROS

Proveedor
 Mantenimiento

Id
 Nombre *
 No RUC *
 Dirección
 No Telefono
 Correo Electronico
 Actividad *
 Tipo *
 Departamento *
 Representante Legal *

* Campos Obligatorios

Una vez que se ingrese esta información se tiene que proceder a dar clic en el botón “Guardar”, y dará como resultado la siguiente pantalla.

DISPROPER
 DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEROS

Proveedor
 Mantenimiento

Id
 Nombre *
 No RUC *
 Dirección
 No Telefono
 Correo Electronico
 Actividad *
 Tipo *
 Departamento *
 Representante Legal *

* Campos Obligatorios

Sr(a). Usuario, Registro Guardado Exitosamente

Cabe destacar que al momento que se intente ingresar el mismo proveedor con idéntica información, la herramienta no permitirá el ingreso ya que no se permite que un proveedor

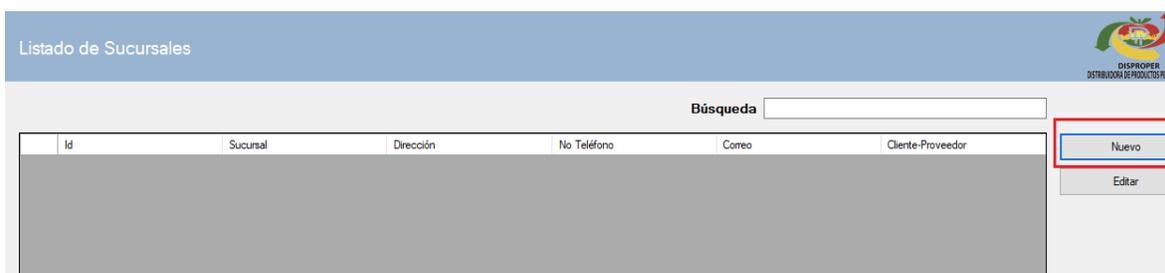
no puede tener el mismo nombre, ni el mismo ruc, pero si el mismo representante y las mismas direcciones de la sucursal central.

Sucursales

En esta cuenta se procederá a ingresar la información de la sucursal, este con el fin de lograr un punto clave de control para de la recuperación de las cuentas o el manejo de los pagos de los proveedores.

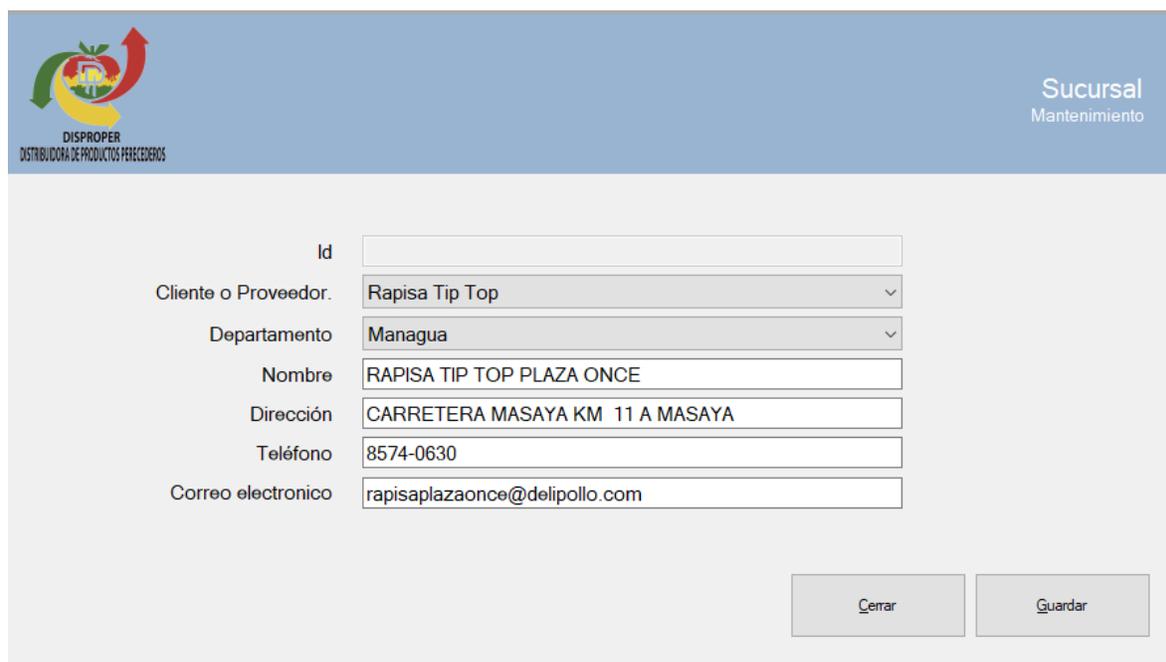


En dicha cuenta como lo antes mencionado pertenece a las cuentas movimientos ya que una empresa ya sea de cliente o proveedores puede tener una o muchas sucursales, como tomaremos de ejemplo al cliente Rapisa Tip top en este crearemos la sucursal carretera Masaya, ceibo y galerías santo domingo.



Los pasos a seguir para el ingreso de la sucursal sería dar clic en sucursal, luego dar clic en el botón de nuevo, donde nos aparecerá la siguiente pantalla, el cual estamos obligado ingresar las siguientes informaciones como lo son; indicarnos el nombre de la sucursal, como ya habíamos indicado esta sería Carretera Masaya, luego indicar la dirección y estamos obligados a seleccionar nuestro cliente o proveedores y departamento.

Como bien sabemos en un mismo o varios departamentos pueden existir varias sucursales con diferente o igual nombre, es por ello que para identificar de manera más fácil a la sucursal hay que ponerle un nombre caracterismo como, por ejemplo.



The screenshot shows a web interface for 'Sucursal Mantenimiento'. In the top left corner is the logo for DISPROPER (DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEROS). The form contains the following fields:

Id	<input type="text"/>
Cliente o Proveedor.	Rapisa Tip Top
Departamento	Managua
Nombre	RAPISA TIP TOP PLAZA ONCE
Dirección	CARRETERA MASAYA KM 11 A MASAYA
Teléfono	8574-0630
Correo electrónico	rapisaplazaonce@delipollo.com

At the bottom right, there are two buttons: 'Cerrar' and 'Guardar'.

Como se logra observar se ha seleccionado un nombre característico para dicha sucursal el cual será de gran apoyo al momento de elegir las facturas y procesar los pagos, una vez que llenemos dicha información, procedemos dar clic al botón guardar y veremos la siguiente pantalla.

Logo: DISPROPER DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEROS

Sucursal Mantenimiento

Id:

Cliente o Proveedor: Rapisa Tip Top

Departamento: Managua

Nombre: RAPISA

Dirección: CARRETERA MASAYA KM 11 A MASAYA

Teléfono: 8574-0630

Correo electrónico: rapizaplazaonce@delipollo.com

Modal: Sr(a). Usuario, Registro Guardado Exitosamente. Aceptar

Buttons: Cerrar, Guardar

Una vez guardando la información, podemos observar en la pantalla de las informaciones de la sucursal, la herramienta la va brindando un ID o número de cliente en específico a cada sucursal que vayamos ingresando.

Listado de Sucursales

Búsqueda:

	Id	Sucursal	Dirección	No Teléfono	Correo	Cliente-Proveedor
▶	1	Rapisa Plaza Once	Carretera Masaya Km 11 A Masaya	8574-0630	rapizaplazaonce@delipollo.com	Rapisa Tip Top
	2	Rapisa Tip Top Ceibo	Barrio San Judas Del Ceibo De S...	2545-7841	rapisatipceibo@delipollo.com	Rapisa Tip Top
	3	Rapisa Tip Top Galerias	Centro Comercial Galerias Santo ...	2525-2525	rapisatiptogaleria@delipollo.com	Rapisa Tip Top

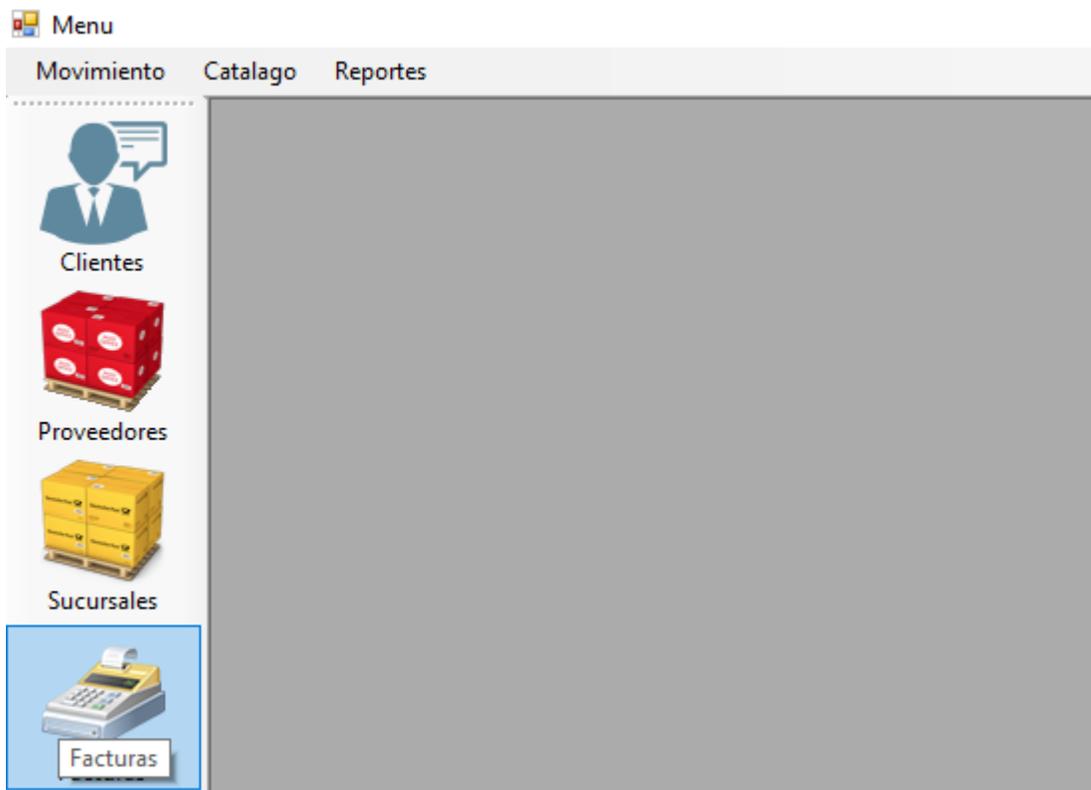
Buttons: Nuevo, Editar

En el caso expuesto, se detalló el ingreso de la información en caso de un cliente, para el procedimiento al ingresar las sucursales de los proveedores son los mismos pasos a seguir

que el ejemplo demostrado anteriormente, cabe destacar que es importante indicar el nombre de la sucursal para identificar las facturas y los abonos a realizar.

Facturas

El proceso del llenado de facturas, se podría decir que son unos de los pasos más delicados, ya que acá ingresaremos los montos las facturas realizadas por el crédito al cliente, para el llenado de mismo es se tienen que seguir lo siguientes pasos;



Se tiene que seleccionar la opción de factura, a la que continuación aparecerá la siguiente pantalla.

Como en pantalla anteriores se indicó se puede ocupar el filtro de búsqueda, desde nombre de Cliente o Proveedor hasta sucursal, esto con el fin de apoyarnos al momento de la realizar la cobranza o visita a los clientes.

Listado de Facturas

DISPROPER
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEÑEROS

Búsqueda

Id	Cliente o Proveedor	Sucursal	No Factura	Emisión	Monto
7	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Plaza Once	66602	16/01/2020	C\$443.00
8	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Plaza Once	66630	17/01/2020	C\$517.00
9	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Plaza Once	66698	20/02/2020	C\$120.00
10	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Plaza Once	66776	21/01/2020	C\$290.00

Una vez que damos clic en la opción de nuevo nos aparece la siguiente pantalla, en donde, se tendrá que selección de carácter obligatorio la información de cliente o proveedor, Sucursal e ingresar la información como; el N° de factura, fecha de emisión, el monto, y el plazo según lo acordado en las políticas de créditos, cabe destacar que la fecha de vencimiento la indica automáticamente la herramienta cuando ingreses el plazo

Facturas
Mantenimiento

DISPROPER
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEÑEROS

Id

Cliente o Proveedor

Sucursal

No Factura

Fecha Emision

Monto

Plazo

Fecha Vencimiento

* Campos Obligatorios

A como presentamos a continuación, la información es necesario para el llenado del mismo, cabe destacar que tenemos que tener cuidado como cierta cosa como que la fecha de Emisión de la factura no es la misma a la del ingreso, ya que en la fecha de emisión será la que se tiene que indicar en la herramienta, también cabe destacar que el proceso anterior es parte vital del mismo, como la selección entre cliente o proveedor y la sucursal que este seleccione.

Facturas
Mantenimiento

DISPROPER
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEDEBOS

Id:

Cliente o Proveedor: RAPISA TIP TOP

Sucursal: Rapisa Tip Top Plaza Once

No Factura: 66805

Fecha Emision: domingo, 26 de enero de 2020

Monto: C\$ 316.00

Plazo: 45

Fecha Vencimiento: miércoles, 11 de marzo de 2020

Guardar

Cerrar

* Campos Obligatorios

Como en las pantallas anteriores ahora animante se procederá a guardar la gestión de la factura, dando en el clic guardar y aparecerá en la primera pantalla de factura, y a lo cual se puede hacer la prueba del filtro con el nombre de la sucursal.

Listado de Facturas

Búsqueda: rapisa tip top

Id	Cliente o Proveedor	Sucursal	No Factura	Emisión	Monto
7	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Plaza Once	66602	16/01/2020	C\$443.00
8	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Plaza Once	66630	17/01/2020	C\$517.00
9	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Plaza Once	66698	20/02/2020	C\$120.00
10	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Plaza Once	66776	21/01/2020	C\$290.00
18	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Veracruz	66303	15/01/2020	C\$45,000,000.00
19	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Veracruz	66337	16/01/2020	C\$228.00
20	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Veracruz	66372	17/01/2020	C\$1,069.00
21	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Veracruz	66410	18/01/2020	C\$637.00
22	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Veracruz	66447	01/02/2020	C\$292.00
27	RAPISA TIP TOP	Rapisa Tip Top Plaza Once	66805	26/01/2020	C\$316.00

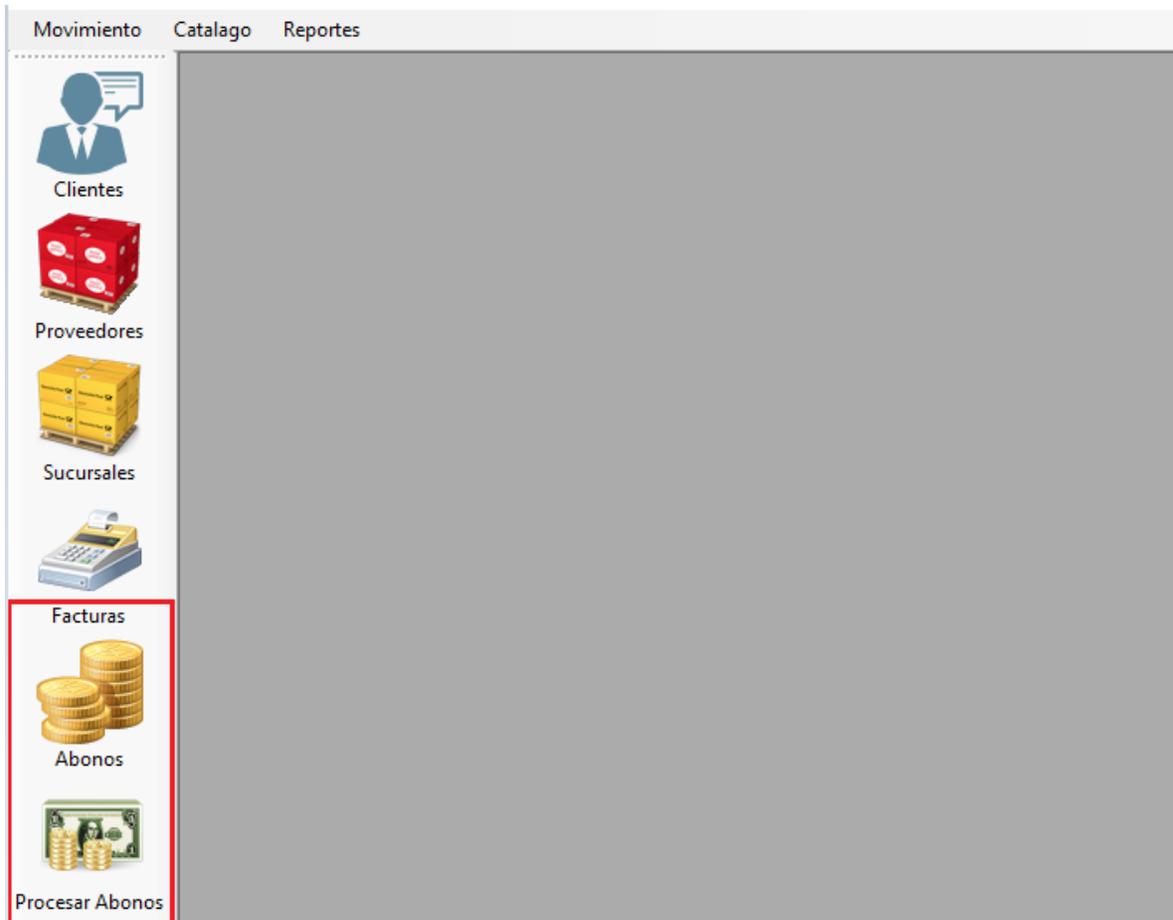
Nuevo

Editar

Cabe destacar que si la información ya ingresó se vuelve a realizar la herramienta no lo permitirá ingresar.

Abonos y Procesar Abonos

El proceso detallado a continuación se trabajará con las operaciones de Abonos y Procesar Abonos, es claro indicar que estos procesos deben llevar un gran cuidado al momento de ingresar la información, ya que son las claves de los resultados para las decisiones financieras.



El primer paso para insertar dicha información se tiene que seleccionar el proceso de abono, a lo cual aparecerá la siguiente pantalla:



En la siguiente pantalla, damos clic en el botón de “nuevo” a lo cual desplegara la siguiente pantalla.

Id	<input type="text"/>
Cliente o Proveedor	Seleccione un nombre ..
Sucursal	
Fecha Abono	domingo , 2 de febrero de 2020
Monto	C\$ 0.00
Saldo	C\$ 0.00

Cerrar

Guardar

En dicha pantalla se tiene que seleccionar los abonos de proveedores o de los cliente siempre y cuando dicho cliente o proveedor tenga facturas pendientes, cabe descartar , los siguiente parámetros para el ingreso del abono a como se presenta a continuación; Seleccionar si el abono es para el cliente o proveedor, elegir que sucursal del cliente o proveedor seleccionado anteriormente, indicar la fecha de abono , ingresar a lo cual saldo a pagar no puede ser mayor que el saldo adeudado, todo esto a como se presenta a continuación.

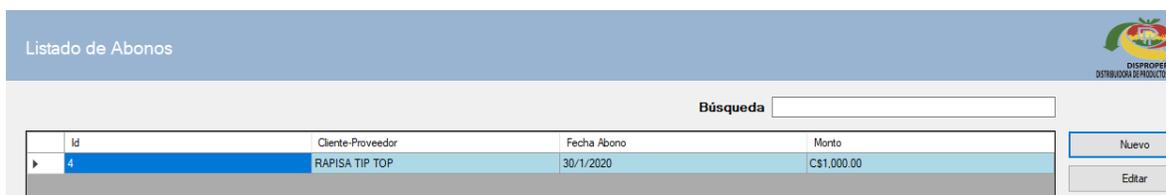
Id	<input type="text"/>
Cliente o Proveedor	RAPISA TIP TOP
Sucursal	Rapisa Tip Top Plaza Once
Fecha Abono	jueves , 30 de enero de 2020
Monto	C\$ 1,000.00
Saldo	C\$ 1,282.00

Cerrar

Guardar

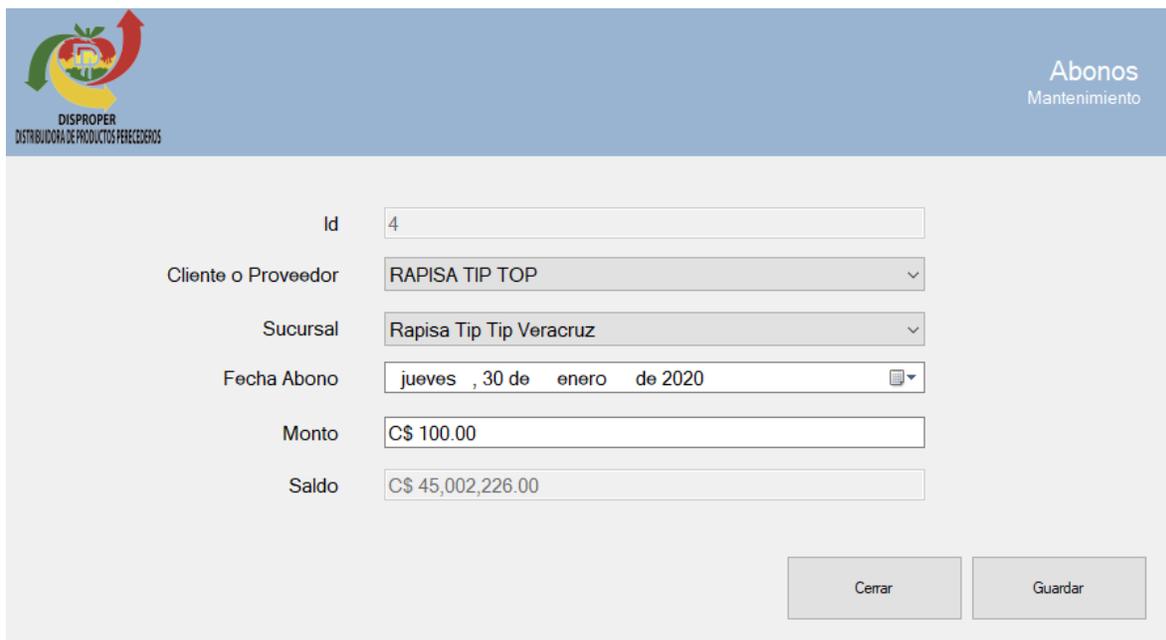
Como podemos observar en la parte de inferior de la pantalla, nos aparece el saldo actual del cliente, es por ellos que si intentamos ingresar un abono mayor que el saldo no dejará ingresar dio abono.

Una vez que se guarde el abono dando clic en el botón de “Guardar”, y después aparecerá la siguiente pantalla.



Listado de Abonos			
Búsqueda			
Id	Cliente-Proveedor	Fecha Abono	Monto
4	RAPISA TIP TOP	30/1/2020	C\$1,000.00

Si en caso de que se haya realizado un error, ya sea el monto, por el cliente o sucursal, se puede editar esta información dando clic en el botón de editar y aparecerá la siguiente pantalla.



Abonos
Mantenimiento

DISPROPER
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEROS

Id: 4

Cliente o Proveedor: RAPISA TIP TOP

Sucursal: Rapisa Tip Tip Veracruz

Fecha Abono: jueves, 30 de enero de 2020

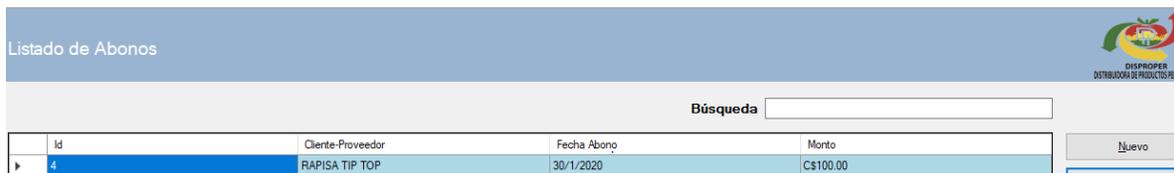
Monto: C\$ 100.00

Saldo: C\$ 45,002,226.00

Cerrar Guardar

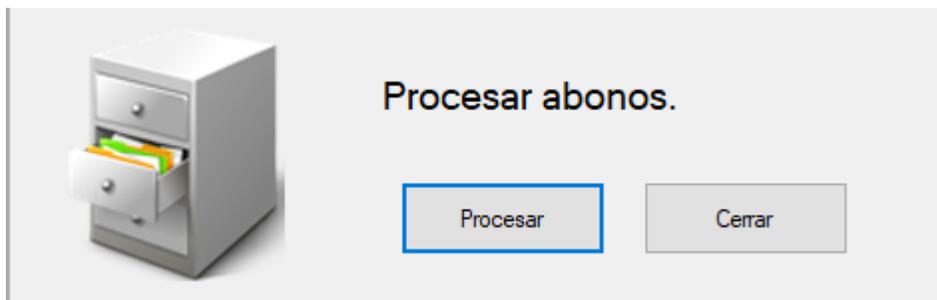
Como podemos ver, este caso se realizó cambio del monto y de la sucursal, estos cambios se pueden realizar por errores cometidos al ingreso de la información, cabe destacar que estos

cambios se pueden realizar antes de que se procesen los abonos que es la siguiente función después de guardar dicho cambio.

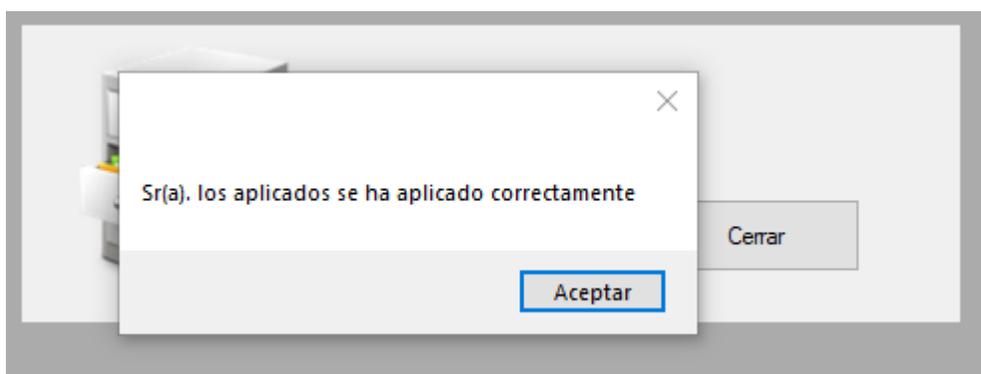


Id	Cliente-Proveedor	Fecha Abono	Monto
4	RAPISA TIP TOP	30/1/2020	C\$100.00

Este abono se realiza ya modificada la información y estamos listo para procesar, a lo cual damos clic en el icono donde indica el “procesar abono” a lo cual saldrá esta pantalla.



Estando aquí damos clic donde indica Procesar Abonos y nos dará la confirmación de contabilización de este abono.

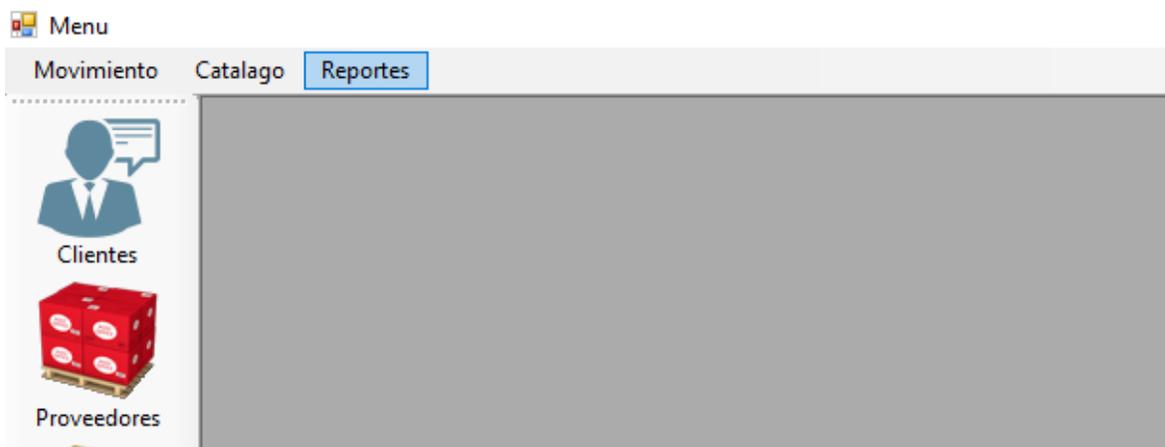


Una vez procesado los abonos podemos validar la información con el cambio de saldo, y en las pantallas de abono

Reportes

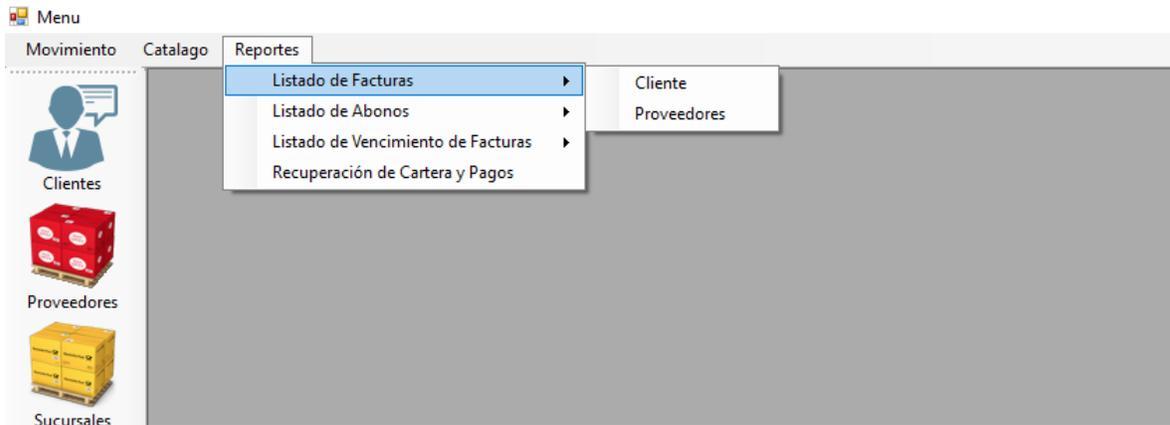
Una vez realizado todas las acciones anteriormente ejemplificadas, contamos con la opción de poder solicitar reportes de dichos movimientos, estos son con el fin de lograr tener la información financiera necesaria para poder tomar decisiones sobre las cuentas por cobrar y los pagos a los proveedores.

Para solicitar dichos reportes tenemos que seleccionar la pestaña superior de reportes.



Realizado la selección de dicha opción, nos desplegara una serie de opciones de reportes, a como se presenta a continuación;

Reporte de Listado de Factura

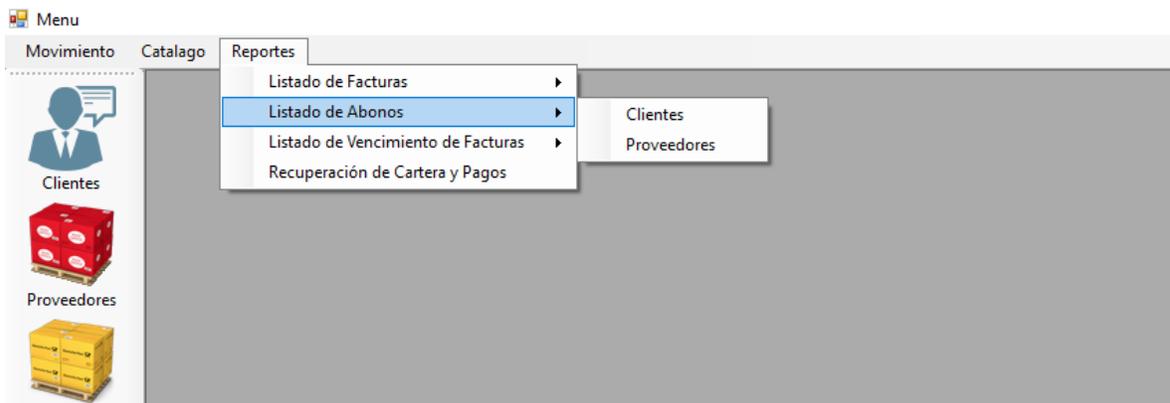


En este reporte podemos encontrar los saldos totales que presentan tanto los clientes como los proveedores.

		Córdobas		Dólares	
Id	Razón Social				
1	RAPISA TIP TOP	C\$	45,003,596.00	\$	1,328,358.57
3	BUFALO	C\$	2,496.00	\$	73.76
Totales		C\$	45,006,092.00	\$	1,328,432.33

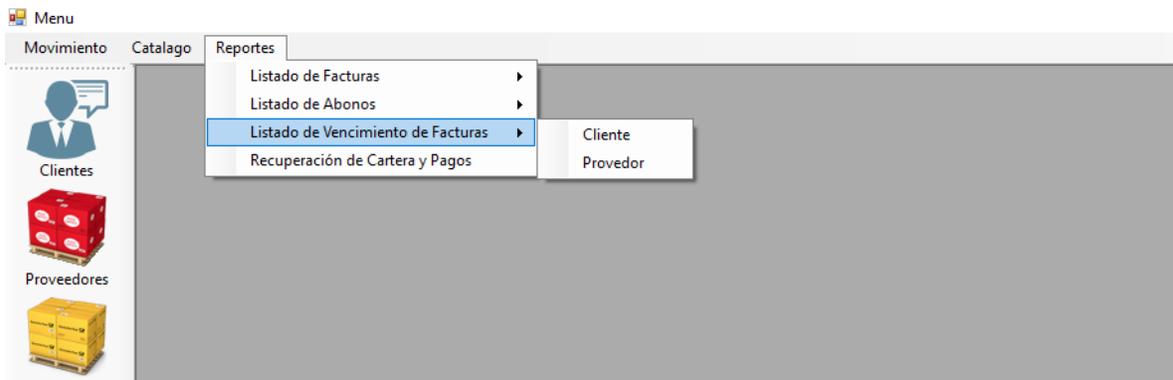
Reporte de Listado de Abono

En este reporte nos indicara los abonos que nos han realizado nuestros clientes o proveedores en monto totales.



Listado de Vencimiento de Facturas.

En dicha lista se detallarán los estados de las facturas tanto de cliente como proveedor, esto será con el fin de poder llevar un mejor control de las cuentas para no exceder el plazo acordado en ambas cuentas



En el ejemplo siguiente se detallarán las facturas del cliente Rapisa Tip Top y Búfalo



DISPROPER
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS PERECEDEROS

ESTADO DE FACTURA

RAPISA TIP TOP					
1 Rapisa Tip Top Plaza Once					
No Factura	Emisión	Vencimiento	Córdobas		Dólares
66602	01/16/2020	01/03/2020	C\$	443.00	\$ 13.07
66630	01/17/2020	02/03/2020	C\$	517.00	\$ 15.25
66698	02/20/2020	05/04/2020	C\$	120.00	\$ 3.53
66776	01/21/2020	06/03/2020	C\$	290.00	\$ 8.55
Sub-Total			C\$	1,370.00	\$ 40.40
2 Rapisa Tip Tip Veracruz					
No Factura	Emisión	Vencimiento	Córdobas		Dólares
66303	01/15/2020	05/02/2020	C\$	45,000,000.00	\$ 1,328,252.52
66337	01/16/2020	01/03/2020	C\$	228.00	\$ 6.72
66372	01/17/2020	02/03/2020	C\$	1,069.00	\$ 31.54
66410	01/18/2020	03/03/2020	C\$	637.00	\$ 18.79
66447	02/01/2020	17/03/2020	C\$	292.00	\$ 8.60
Sub-Total			C\$	45,002,226.00	\$ 1,328,318.17
Total			C\$	45,003,596.00	\$ 1,328,358.57
BUFALO					
5 Bufalo Metrocentro					
No Factura	Emisión	Vencimiento	Córdobas		Dólares
70565	12/16/2019	31/12/2019	C\$	858.00	\$ 25.38
70600	12/25/2019	09/01/2020	C\$	624.00	\$ 18.44
Sub-Total			C\$	1,482.00	\$ 43.82
6 Bufalo Camino De Oriente					
No Factura	Emisión	Vencimiento	Córdobas		Dólares
71076	01/08/2020	23/01/2020	C\$	546.00	\$ 16.12
71108	01/02/2020	17/01/2020	C\$	468.00	\$ 13.82
Sub-Total			C\$	1,014.00	\$ 29.94
Total			C\$	2,496.00	\$ 73.76

Podemos observar que el estado de factura de los clientes de Rapisa Tip Top y Búfalo presentan distintos colores en los números de factura, esto es para poder diferenciar las facturas Vencidas, Vigentes, y Próximas a vencer

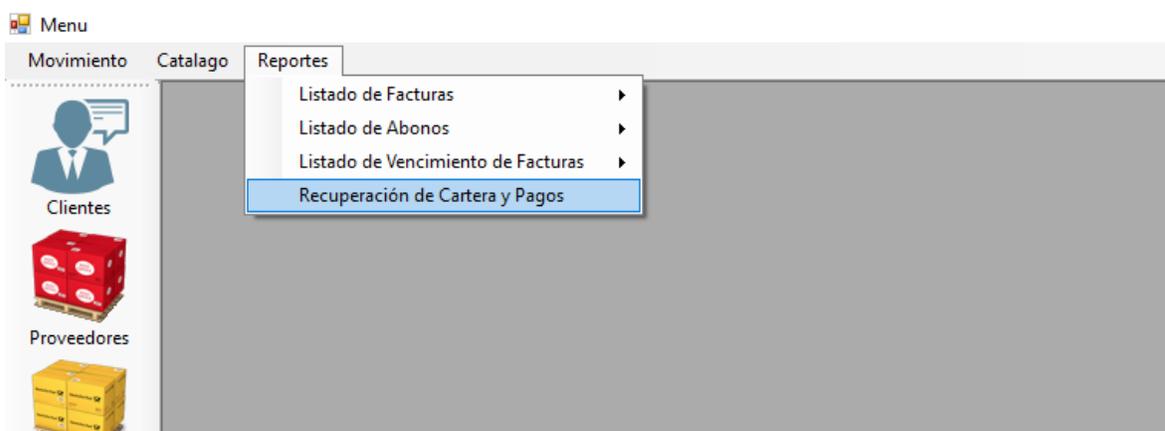
Los cuales tiene que seguir los siguientes parámetros

Color Verde; Facturas que se encuentran dentro del rango de días menor que el plazo otorgado.

Color Azul: Facturas que se encuentran dentro del rango menor de 5 días antes del vencimiento del plazo otorgado, es decir están próxima a vencer.

Color Rojo: Son aquellas facturas que presentan el rango de días mayor a la del plazo otorgado, es decir que son vencidas que se encuentran vencidas.

Reporte de Recuperación y Pago a los proveedores



En dicho reporte se demostrará los movimientos de las cuentas tanto de clientes como proveedores, esto con el fin de poder medir los pagos o abonos realizados dentro de un periodo determinado.

En el ejemplo presentado a continuación se seleccionará al cliente Rapisa Tip Top y el periodo determinado será del 01 de enero 2020 al 31 de enero 2020 (dicho plazo es opcional)



Movimiento de Facturas y Abonos

Periodo del: 01/01/2020 al 01/31/2020

RAZON SOCIAL: **RAPISA TIP TOP**

No Factura	Emisión	Sucursal	Saldo Inicial	Pagado	Abono	Saldo Final
66411	01/02/2020	Rapisa Tip Top Plaza Once	C\$ 220.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 220.00
66448	01/09/2020	Rapisa Tip Top Plaza Once	C\$ 81.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 301.00
66480	01/09/2020	Rapisa Tip Top Plaza Once	C\$ 335.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 636.00
66521	01/13/2020	Rapisa Tip Top Plaza Once	C\$ 210.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 846.00
66563	01/14/2020	Rapisa Tip Top Plaza Once	C\$ 335.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 1,181.00
66303	01/15/2020	Rapisa Tip Tip Veracruz	C\$ 45,000,000.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 45,001,181.00
66602	01/16/2020	Rapisa Tip Top Plaza Once	C\$ 443.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 45,001,624.00
66337	01/16/2020	Rapisa Tip Tip Veracruz	C\$ 228.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 45,001,852.00
66630	01/17/2020	Rapisa Tip Top Plaza Once	C\$ 517.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 45,002,369.00
66372	01/17/2020	Rapisa Tip Tip Veracruz	C\$ 1,069.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 45,003,438.00
66410	01/18/2020	Rapisa Tip Tip Veracruz	C\$ 637.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 45,004,075.00
-	01/21/2020	Rapisa Tip Top Plaza Once	C\$ -	C\$ 1,790.00	C\$ -	C\$ 45,002,285.00
66776	01/21/2020	Rapisa Tip Top Plaza Once	C\$ 290.00	C\$ -	C\$ -	C\$ 45,002,575.00
-	01/28/2020	Rapisa Tip Top Plaza Once	C\$ -	C\$ 636.00	C\$ -	C\$ 45,001,939.00
Totales :			C\$ 45,004,365.00	C\$ 2,426.00	C\$ -	C\$ 45,001,939.00

Como Observamos en el estado de cuenta del cliente Rapisa Tip Top nos indica el monto adeudado del cliente y lo pago dentro del periodo, esto nos ayudara a poder medir nuestra reparación.