

República Dominicana
Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO)
Sembrando oro para cosechar el futuro



Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas
Escuela de Negocios

Trabajo de Grado para Optar por el Título de Licenciatura en Contabilidad

Título

Diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Manejo de las Cuentas por Cobrar y Pagar de las Financieras.

Presentada por

Yesira María Báez Mendoza
Gerelyn María Mendoza Vargas
Yenmari Ceballos Jiménez

Asesor

Lic. Ali Francisco Vargas Méndez

Cotuí, Provincia Sánchez Ramírez
Año Académico 2023

TITULO:

**DISEÑO DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR DE LAS FINANCIERAS**



República Dominicana

Universidad Tecnológica del Cibao Oriental

Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas

Escuela de Contabilidad

Declaración de Autoría

Fecha			
Nombres y apellidos de los sustentantes	Yesira María Báez Mendoza Gerelyn María Mendoza Vargas Yenmari Ceballos Jiménez		
Programa	Contabilidad		
Título del trabajo de investigación de grado	Diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Manejo de las Cuentas por Cobrar y Pagar de las Financieras.		
Modalidad			
Declaración del autor Los conceptos emitidos en el presente trabajo de grado, son responsabilidad de los sustentantes del mismo. Las citas, consultas bibliográficas se han realizado respetando el derecho de autor; por tanto, se libera a la UTECO de su responsabilidad, sin embargo, para la reproducción total o parcial se requiere de su autorización.			
Teléfono de contacto (fijo / móvil)			
E-mail			

Tabla de Contenido

Declaración de Autoría	I
AGRADECIMIENTOS	1
DEDICATORIA	2
Resumen	8
CAPITULO I	10
INTRODUCCION	10
1.1 Antecedentes.....	10
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Justificación e importancia	17
1.4 Objetivos.....	19
1.4.1 Objetivo general.....	19
1.4.2 Objetivos específicos	19
1.5 Operacionalizacion de las variables	19
1.6 Alcances y limites.....	21
1.7 Definición de términos	21
1.8 Marco contextual	25
CAPITULO II.....	28
REVISION DE LITERATURA	28
2.1 Introducción	28
2.2 Manual de políticas y procedimientos	28
2.2.1 Definiciones	28
2.3 Manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras.	29
2.3.1 Aplicar las políticas de crédito.....	29
2.3.2 Seguimiento de los cobros y las deudas.....	31
2.3.3 Evalúa el historial crediticio y financiero	33
2.3.4 Se realiza la debida diligencia.....	34
2.3.5 Mantener los datos correctos y actualizados de los clientes	36
2.3.7 Optimizar el proceso de cobranza.....	40
2.3.8 Aplicar pagos en tiempo y forma.....	42

2.4 Políticas y procedimientos que debe contener el manual para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras	43
2.4.1 Control de fecha de emisión.	43
2.4.2 Registrar las transacciones de manera cronológicas.	44
2.4.3 Ciclo promedio de cobro.....	44
2.4.4 Reporte de antigüedad de cuentas por cobrar	46
2.4.5 Normas de crédito	48
2.4.6 Pago a proveedores	50
2.5 Pautas que debe contener el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras.....	52
2.5.1 Introducción del manual de procedimientos.	52
2.5.2 Generalidades.....	53
2.5.3 Aspectos generales del manual.	54
2.5.4 Políticas de cobranza y de crédito.....	57
2.5.5 Procedimientos de cobranza y de crédito.	57
2.5.6 Políticas de Pago	59
2.5.7 Procedimientos de Pagos	60
2.5.8 Diagrama de flujo.	60
2.6 Ventajas o beneficios que proporciona el manual de políticas y procedimientos... 61	
2.6.1 Mejor control administrativo.	61
2.6.2 Optimización de los procesos financieros.	63
2.6.3 Minimiza las perdidas.	64
2.6.4 Mayor interpretación de los estados financieros.....	65
2.6.5 Facilitar la interacción de los procesos contables	66
2.6.6 Control y organización en los datos.....	67
2.6.7 Proporcionar una visión clara de las informaciones	68
2.6.8 Mejora la solvencia de la empresa.	68
2.7 Consecuencias que provoca la no utilización del manual de políticas y procedimientos.....	69
2.7.1 Pérdidas Significativas.....	69
2.7.2 Mal manejo de las cuentas por cobrar y pagar.....	70
2.7.3 Descontrol dentro de los procesos contables.	72
2.7.4 Poca claridad en los estados financieros.....	73

2.7.5 Falta de competitividad.....	74
2.7.6 Fallas en la elaboración de los procesos	74
CAPITULO III	77
METODOLOGIA.....	77
3.1 Introducción.....	77
3.2 Diseño y tipo de investigación.....	77
3.3 Enfoque investigativo	77
3.4 Población y muestra	78
3.5 Criterios de inclusión y exclusión	78
3.5.1 Inclusión.....	78
3.5.2 Exclusión	78
3.6 Técnica e instrumento de investigación	78
3.7 Validez del instrumento.....	78
3.8 Procedimiento de Investigación Descriptiva	79
3.9 Técnica de datos	79
CAPÍTULO IV.....	80
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	80
4.2 Manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras.....	80
4.3 Políticas y procedimientos que debe contener el manual.	84
4.4 Pautas que debe contener el manual de políticas y procedimientos.	87
4.5 Ventajas o beneficios que proporciona el manual de políticas y procedimientos	91
4.6 Consecuencias que provoca la no utilización del manual de políticas y procedimientos.....	95
CAPITULO V	99
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	99
5.1 Introducción.....	99
5.2 Discusión de resultados	99
5.2.1 ¿Cómo manejan las cuentas por cobrar y pagar las financieras del municipio de Cotuí?.....	99
5.2.2 ¿Cuáles políticas y procedimientos deben contener el manual para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?.....	100
5.2.3 ¿Cuáles pautas debe contener el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?...	101

5.2.4 ¿Cuáles ventajas o beneficios proporcionan el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?	102
5.2.5 ¿Cuáles consecuencias provoca la no utilización del manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?	104
5.3 Conclusiones.....	105
5.4 Recomendaciones	107
Referencias	108
ANEXOS	I
Listado de las Financieras.....	II
Cuestionario	III
FOTOS.....	XII

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Por ser nuestro padre, a la misma vez al ser nuestro guía a lo largo de este camino y nuestro apoyo tanto en los momentos bajos como en los altos.

A la Universidad UTECO

Por ser nuestra casa de estudios, siendo a la misma vez nuestro segundo hogar, por darnos la factibilidad de dar un paso más en nuestro proceso de crecimiento profesional así formándonos como profesionales.

A nuestro asesor

Lic. Ali Francisco Vargas Méndez

Por ofrecernos su experiencia profesional, así como también orientarnos durante todo este proceso de nuestro trabajo de grado.

A todos los docentes

Por brindarnos pacientemente sus conocimientos y experiencias, los cuales fueron nuestra fuente de motivación para desarrollarnos como profesionales

Las sustentantes

DEDICATORIA

A Dios

Gracias padre celestial por haberme permitido lograr una meta más en mi vida, gracias por siempre cubrirme con tu santo manto, por darme la energía suficiente que necesite durante este arduo trayecto para continuar hacia la cúspide.

A mi madre

Elida Antonia Mendoza Otáñez, porque sin tu apoyo, dedicación y amor incondicional, por tus palabras de aliento y entrega, nada de lo que he logrado habría sido posible. Gracias por siempre estar aquí para mí, este logro es tuyo. Te amo mami.

A mis abuelos

José Antonio Mendoza Mena, papá gracias por siempre protegerme y estar pendiente de mi cómo si fueras mi padre, sé que desde el cielo me cuidas y estas muy orgulloso de mi, te amo mi grandote.

Juana María Otáñez Oviedo, mamá gracias por siempre acompañarme y cuidarme durante todo este tiempo. Mamá gracias por tu apoyo incondicional, gracias por siempre demostrarme tu cariño y apreciación desde que era una niña, te amo mi vieja.

A mis tíos y tías

Francisco Antonio Mendoza Otáñez (Joselin), gracias por siempre apoyarme y demostrarme tu cariño incondicional, por siempre estar todas las veces que te necesito, por ser como mi padre, te quiero mucho tío. Felicia Emilia Mendoza Otáñez, por ser como una segunda madre para mí y siempre estar conmigo en los momentos especiales, la quiero mucho tía.

José Luís Mendoza Otáñez, Sara Mendoza Otáñez y José Manuel Mendoza Otáñez, por siempre estar aquí para mí siempre que los necesito, gracias por su apoyo incondicional y su comprensión.

A mis primos

A todos mis primos por siempre estar presente en este trayecto, en especial a Yendely Perdomo Mendoza, Anny Yaneidy López Mendoza, Clarimarci Mendoza, Ana Yasiel López Mendoza, Yasiris González Mendoza, Jhon Carlos Perdomo Mendoza, Yoel Antonio Perdomo Mendoza, Francisco Andrés Mendoza y Leticia Mendoza, gracias por siempre apoyarme y comportarse como unas hermanas y hermanos para mí, los quiero mucho.

A mis compañeras

Gerelyn María Mendoza Vargas y Yenmari Ceballos Jiménez, gracias por siempre acompañarme y estar dispuestas a ayudarme, en este arduo camino nos conocimos, empezamos juntas desde el principio y llegamos juntas al final, las quiero muchísimo.

A mis padrinos

Yraiza Altagracia Jerez y Rafael Eugenio Robles, por siempre estar pendiente de mí y apoyarme durante todo este arduo trayecto.

Personas a llegadas a mí

Diosiris Lopez, José Miguel Romero, Isidro Santos, Ysimari Santos, Yael Sánchez, Antonio Perdomo, Martha García, José Ledesma, Lucrecio Mercedes, Rosanna Núñez, Johanna Santana, a todos ellos por su apoyo incondicional.

Yesira María Báez Mendoza

DEDICATORIA

A Dios

Por ser mi guía, gracias te doy por guiarme en este caminar y por ser mi fortaleza, por siempre estar conmigo en cada momento de mi vida, demostrarme qué con amor, fé y dedicación se pueden lograr las cosas.

A mi madre

Maricela Vargas Quezada, gracias mami por siempre estar para mí, por tu apoyo incondicional y por tus palabras de aliento, este éxito es tuyo mami por ser la principal promotora de este sueño, gracias por inspirarme a ser mejor persona y por los buenos consejos que siempre me brindas.

A mi padre

Francisco Abelardo Mendoza Reyes, gracias papi por apoyarme en cada momento de este gran trayecto, por inspirarme a tener una carrera universitaria y tener éxito en la vida, gracias por la buena educación que se dedicó a darles a sus hijos.

A mi esposo

Winston Andrés Jiménez Vilorio, gracias por tu apoyo incondicional, por siempre estar dispuesto a ayudarme e impulsándome a salir adelante, gracias por acompañarme en cada momento de este trayecto, brindándome tu ayuda, acompañándome en los momentos de dificultad, gracias porque siempre cuando estuve por caer estabas ahí para sostenerme, doy gracias a Dios por enviarme una persona tan buena como tú.

A mis abuelas

María Casilda Reyes y Felicita Quezada, gracias por siempre guiarme a ser mejor persona y tener éxitos en la vida, gracias por sus buenos consejos y por el cariño brindado en cada momento.

A mi madrastra

Ramona Nolasco, gracias por brindarme tu apoyo, cuidarme y quererme como una hija, gracias por la ayuda y guiarme para ser una mejor persona con éxito en la vida.

A mis hermanos (as)

Geraldy, gracias por ayudarme y guiarme en este trayecto de mi carrera, a mi hermana Emely, gracias por tu apoyo en cada momento, a mis hermanos Cristofer y Sadiel, gracias por el apoyo y el cariño brindado.

A mis tías

Carmen Asunción Mendoza, Magalys Mendoza y Jessica Adelaida Mendoza, gracias por inspirarme a salir adelante, a ser una mujer con éxitos en la vida.

A mis primas

Mariel, gracias por guiarme y orientarme cuando ingrese a UTECO, gracias por tu ayuda, Carlenis, gracias por siempre inspirarme a ser una buena estudiante y obtener mi título con honores, Yosmeri, Robeli, Sileni y Leticia, gracias por el apoyo brindado en el momento que lo necesite.

A mis amigas

Selenny Del Carmen Pérez, gracias por la ayuda incondicional en este trayecto, gracias por siempre estar disponible en cada momento y guiarme en todo lo que necesité. Laura Vásquez, gracias por tus buenos consejos y apoyo en cada momento que lo necesité, gracias por acompañarme en este proceso de estudio, el cuál gracias a Dios culminamos juntas.

A mis compañeras de trabajo de grado

Yenmari Ceballos Jiménez y Yesira Báez Mendoza, gracias por siempre apoyarme en este trayecto el cual empezamos juntas y ya estamos culminando, hemos pasado muchos momentos de felicidad como también de dificultad para poder lograr este éxito que con mucho esfuerzo y dedicación lo hemos logrado juntas, las quiero mucho chicas gracias, por tanto.

Gerelyn María Mendoza Vargas

DEDICATORIA

A Dios

Amadísimo padre, gracias por permitirme obtener este logro, que sin ti no hubiese sido posible, por ser mi guía, y no permitirme desistir en los momentos más difíciles, gracias, señor.

A mi esposo Luís Emilio Polanco Moscoso

Por estar conmigo incondicionalmente, apoyándome, brindándome un hombro donde puedo estar, gracias por impulsarme a crecer, juntos, estar conmigo en cada etapa de mi vida sin soltarme la mano tan solo por un momento, gracias por ser parte de mi vida y motivarme a salir adelante.

A mi hija Emma Giselle Polanco Ceballos

Por llegar a mi vida para hacerla maravillosa, por ser el motivo especial de yo seguir adelante cada día, ser mi fuente de inspiración y poder convertirme paso a paso en tu ejemplo a seguir.

A mi madre Yesenia Alt. Jiménez

Además de ser mi madre, mi mejor amiga. Siempre has estado conmigo en todo momento, apoyándome incondicionalmente en cada una de mis metas, inculcándome buenos valores y hábitos, eres mi ejemplo a seguir.

A mis abuelos

A ti, mi abuela Gisela Alt. Rondón por ser mi guía, por enseñarme el camino de la vida, con tus consejos, tu amor incondicional, tu cuidado, y aunque ya no estés conmigo, me cuidas desde el cielo, ahora eres mi ángel y sé que estas orgullosas de tu pequeña.

A ti, mi abuelo Esmeraldo Jiménez por ser mi pilar, mi padre, por siempre apoyarme para superarme y lograr mis metas, me impulsas a seguir, aunque parezca imposible, gracias por todo.

A mi hermana Yoselin Ceballos Jiménez

Mi compañera, que siempre me ha apoyado en cada paso importante de mi vida, dándome consejos de aliento para lograr esta meta tan significativa para mí, te lo agradezco por siempre.

A mi suegra María Esperanza Moscoso

Por de una forma u otra apoyarme a terminar mis estudios y lograr finalizar esta etapa en mi vida.

A mis compañeras de trabajo de grado Gerelyn M. Mendoza y Yesira Mendoza

Por hacer este proceso realmente más sencillo al trabajar juntas, en esta meta tan importante para cada una de nosotras, le doy gracias a Dios por permitirme finalizar esta etapa junto a ustedes y poder seguir superándonos cada día más.

Yenmari Ceballos Jiménez

República Dominicana
Universidad Tecnológica del Cibao Oriental
“Universidad Patrimonio de la Comunidad”



Resumen

Tema: Diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Manejo de las Cuentas por Cobrar y Pagar de las Financieras.

Autoras: Yesira María Báez Mendoza, Gerelyn María Mendoza Vargas y Yenmari Ceballos Jiménez.

Asesor: Ali Francisco Vargas Méndez

La presente investigación tuvo como objetivo general, diseñar un manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del Municipio de Cotuí.

Para los fines de estudios la metodología utilizada fue una investigación mixta la cual se enfoca en realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta, la muestra objeto de estudio estuvo conformada por treinta (30) financieras y gerentes de las instituciones financieras. Los resultados obtenidos permitieron arribar a las siguientes conclusiones:

De conformidad con los resultados obtenidos en la investigación, se pudo concluir que normalmente las instituciones financieras del municipio de Cotuí, aplican las políticas de crédito adecuadas para una implementación eficiente, además de que se enfocan en ofrecer un seguimiento de los cobros y las deudas de la entidad para un control efectivo, también se evalúa el historial crediticio y financiero de los clientes, además se realiza la debida diligencia, para completar exitosamente el proceso de investigación.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, los resultados arrojaron que los gerentes de las instituciones financieras optan por llevar un control de fecha de emisión de todos los documentos, además de que velan por registrar las transacciones de manera cronológica para que las informaciones puedan reflejarse de manera organizada y sistematizada, también toman en cuenta el ciclo promedio de cobro que realizan a los clientes, que este normalmente puede oscilar entre los 15-30 días.

De acuerdo con los hallazgos obtenidos llegamos a la conclusión de que las financieras del municipio de Cotuí cuentan con pautas para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar por medio de estas pueden realizar una diversidad de procesos para la implementación de nuevas actividades financieras, como los son la debida introducción al manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar, asimismo se implementan dentro de dicho manual las generalidades que se deben llevar a cabo.

Según los resultados obtenidos en dicha investigación se llegó a la conclusión de que con el manual de políticas y procedimientos se puede tener un mejor control administrativos en las financieras, además que con dicho manual se obtiene una optimización en los procesos financieros, al darle un buen uso al manual de políticas y procedimientos se minimiza las perdidas y fallas en las financieras, también se establece que se puede obtener mayor interpretación en los estados financieros.

Con las conclusiones de esta investigación hemos podido determinar que si las financieras del municipio de Cotuí no utilizan el manual de políticas y procedimientos pueden tener lo que son pérdidas significativas, también puede provocar un mal manejo en las cuentas por cobrar y por pagar de la empresa, además puede ocasionar un descontrol dentro de los procesos contables, como también producir poca claridad en los estados financieros, por otra parte se concluye que la falta del manual produce falta de competitividad y fallas en la elaboración de los procesos.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1 Antecedentes

Chapuel, Núñez (2013), en su investigación propuesta de manuales, políticas, y procedimientos de control interno para el área de cuentas por pagar, especifica que primero se requiere conocer a fondo los procedimientos que rigen actualmente en la empresa, no importa que sea de manera informal, consideramos vital comprender que prácticas llevan a cabo los colaboradores del área de cuentas por pagar, para descubrir las partes del proceso que requieren mayor atención. Es importante observar las irregularidades y lo que se está haciendo bien, para crear unos manuales enmarcados en la realidad que vive la empresa, que sean funcionales, claros y útiles, que proporcionen una información que pueda trascender durante el tiempo, aunque la empresa crezca, que permitan a sus directivos y funcionarios ejercer control interno y cumplir las políticas de la empresa.

Toda organización al otorgar créditos busca aumentar sus ventas, ya que los clientes se animan a comprar si la manera de pago es en abonos o cuotas pequeñas durante un periodo de tiempo razonable; pero eso puede provocar que su flujo de efectivo sea afectado si no existe una correcta aplicación de políticas y análisis de la cartera de clientes (Morales, 2014); por lo tanto, se debe manejar políticas de cobranzas acorde a la realidad de la organización.

Según Matheus et al (2014), dentro de los manuales, los procedimientos pueden ser descritos a través de narrativos denominados responsable / acción. Esta forma de describir procedimientos, detalla los pasos de un proceso identificando las personas de la acción que realizan. En este mismo orden de ideas, se plantea que el manual de procedimientos se constituye como documento básico para el logro de las metas y de los objetivos institucionales, bien sean públicos o privados, toda vez que con este las dependencias y organismos auxiliares, podrán realizar sus actividades de manera ordenada y eficiente.

Según Hernández, Poveda (2016), en su trabajo de investigación titulado diseño de manual de procedimientos en las cuentas por cobrar y pagar en la IPS-PROTEHOS LTDA.

las empresas generalmente no reconocen la importancia del control interno, hay que evaluar las condiciones de las cuentas para analizar e identificar las falencias para establecer los parámetros a proceder y lograr el éxito.

Las cuentas por cobrar y pagar aseguran que la información contable sea confiable frente a los fraudes dando una eficiencia y eficacia operativa para ejecutar las actividades. Las cuentas por Cobrar y pagar son fundamentales para las entidades ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información administrativa financiera, de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la entidad. Las Cuentas por cobrar y pagar son las que benefician a la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros.

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. (scielo.sld.cu, 2017).

Mata (2018), en su trabajo de grado titulado ``diseño de un manual de normas y procedimientos administrativos y contables`` llegan a la conclusión que el departamento cuenta con un buen control Administrativo para llevar a cabo el proceso de pagos a terceros, así como el buen mantenimiento de la organización de los archivos vinculados, disminuyendo el margen de errores o confusiones que puedan surgir en dicho proceso. Se recomienda el uso de un manual de normas y procedimientos administrativos y contables que permita guiar en detalle los procesos y actividades dentro del departamento, aumentando la eficacia dentro del mismo y evitando confusiones.

Según Muñoz (2018), en su investigación diseño sistema control interno en el área de tesorería, las cuentas por pagar y cobrar para la empresa granipack plantea que, con el fin de diseñar un adecuado sistema de control, que permita garantizar la calidad de información contable, optimizando los recursos económicos de la entidad. Sabemos que para desarrollar un buen sistema de control interno debemos partir de la evaluación de la situación actual del control: ¿Qué procedimientos se siguen?, ¿Quiénes lo ejecutan?, ¿Qué controles se aplican?, ¿Cómo se procesan y registran los diferentes tipos de transacciones?

¿Y qué registros contables y documentos de apoyo existen? Debemos diseñar los elementos del sistema de control interno contable y el mejoramiento de la calidad de la información, tomando en cuenta los resultados obtenidos durante el proceso investigativo, para que la empresa provea una separación apropiada de responsabilidades funcionales y prácticas sanas a seguir en la ejecución de los deberes y funciones de cada departamento y un sistema de autorización y procedimientos orientado a proveer un control contable razonable sobre los activos, pasivos, patrimonio, ingresos costos y gastos.

Según Maya (2019), en su trabajo de diseño de manual de control interno en los procesos de propiedad planta y equipo, cuentas por pagar y cuentas por cobrar para la asociación fe y alegría, es importante contar con un manual de control interno, ya que le permitirá atesorar un buen funcionamiento de las operaciones contables donde se establezca medidas de control y supervisión, lo que logrará disminuir el riesgo asociado al control interno. El manual cuenta con los métodos, medidas, políticas, objetivos y procedimientos, los cuales permite salvaguardar los activos, y proporcionará una mejor toma de decisiones en la institución.

Según Montoya, Moran (2021), en su trabajo de investigación titulado diseño de control interno de las cuentas por pagar de la empresa SUMIEC CA se evidenció la ausencia de un sistema de control interno, por ello en este trabajo de titulación se planteó como objetivo principal el diseño de un manual de control interno para el manejo de las cuentas por pagar con el fin de proponer una manera de optimizar el manejo de este rubro.

Por tal razón se concluyó que es de suma importancia que las empresas cuenten con un manual de control interno que proporcione normas y procedimientos, políticas de pago, además de la delegación de funciones; responsabilidades y sanciones para el personal encargado del manejo de las cuentas por pagar.

De acuerdo con Pantoja (2021), en su investigación realizada en la universidad Guayagil titulado diseño de un sistema de control interno de cuentas por cobrar para la compañía audicorp diseñar un manual de control interno de cuentas por cobrar estableciendo políticas, funciones y sugiriendo herramientas de control interno, el cual ayude a mejorar los procesos y el proceso de la toma de decisiones, para el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa.

Toda entidad necesita de procedimientos internos que permiten asegurar el funcionamiento del ente económico, para implementar el sistema de control interno a los rubros mencionados es fundamental tener un manual de políticas, procesos para generar, inspeccionar y analizar información confiable, además ayuda al desempeño y agilización de los procesos en cada área. Buscan la manera de brindar control necesario al flujo de efectivo, el cual depende cada empresa para realizar su objeto social, certificando credibilidad de los reportes contables, maximizando errores en el proceso contable.

Brito, Gómez y Rodríguez (2019), investigaron para la Universidad Tecnológica del Cibao Orienta (UTECO), el tema titulado `` Manual de Gestión de Cuentas por Cobrar para las Casas de Préstamos de Menor Cuantía`` obteniendo la siguiente conclusión:

En las casas de préstamos de menor cuantía del municipio de Cotuí, se usa como mecanismo para la gestión de cobros el envío de cartas, llamadas telefónicas y la utilización de mensajería. Por otro lado, la responsabilidad de la gestión recae sobre el administrador y el encargado de cuentas por cobrar, procediendo a la gestión por la vía legal cuando se ha agotado todos los esfuerzos y el cliente no paga. Además, la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez incide sobre el ciclo de conversión del efectivo. En cuanto a la proporción que representa del capital de trabajo, estas sobrepasan el 60%.

Bautista y Aponte (2019), investigaron para la Universidad Tecnológica del Cibao Orienta (UTECO), el tema que lleva por título `` manual de procedimientos para las cuentas por cobrar y pagar en la tienda de electrodomésticos`` alcanzando la siguiente conclusión:

La contribución que aporta un manual de procedimientos para las cuentas por cobrar y por pagar es que mejora la eficiencia operativa, el control y la planificación. Además, se pudo establecer que las empresas estudiadas emplean controles contables y administrativos, hacen la planificación de los cobros semanalmente y de los pagos mensuales; mientras que para los pagos se toma en cuenta el nivel de exigencia del proveedor.

Peguero, Et Al (2007-2008), investigaron para la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO), el tema que se titula ``Manual de Procedimientos de las Cuentas por Cobrar y por Pagar de las Agencias de Vehículos de Motor en la Provincia Sánchez Ramírez (Diseño de un Modelo Alternativo)`` logrando conseguir la siguiente conclusión:

La elaboración de un manual de procedimientos de las cuentas por cobrar y pagar, trae consigo muchos beneficios a las agencias de vehículos de motor en la provincia Sánchez Ramírez, uno de los principales es que permite registrar y transmitir información de manera rápida y precisa, además permitirá describir las secuencias lógicas y cronológicas de las distintas operaciones o actividades que realice el departamento.

Solano, Et Al (2020), hicieron la investigación para la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), con el tema titulado ``Manual de Procedimientos de Control Interno para Departamentos Contables en Federaciones Deportivas`` llegaron a la siguiente conclusión:

El manual de procedimientos determina los criterios de control, los procesos y documentos principales a adjuntar, estableciéndose como un instrumento práctico, dinámico y modificable para ejecutar las tareas diarias en la entidad de una forma eficiente, eficaz y de calidad.

Díaz, Et Al (2021), investigaron para la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), el tema que lleva por título ``Perfeccionamiento del Manual de Procedimientos Contables de una Cooperativa Agropecuaria``, en el cual adquirieron la siguiente conclusión:

Los manuales de procedimientos contables son uno de los documentos primordiales de una institución, ya que estos son los que poseen la base normativa contable de las entidades, por tal motivo, el diseño que se realice de dichos manuales siempre debe estar acorde a las características de cada institución.

1.2 Planteamiento del problema

Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas de Control Interno, los cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, provocando como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución.

A nivel mundial en el mercado actual la mayoría de las empresas están expuestas a fraudes, robos, entre otros acontecimientos, por no contar con un debido manual de políticas y procedimientos contables y a su vez surge la necesidad de fortalecer la gestión

contable y financiera de las empresas. Hoy en día las entidades deben adaptarse al manejo de nuevas tecnologías para lograr un eficiente y eficaz control de la información que permita a la gerencia la correcta toma de decisiones. En América Latina las mayorías de las compañías tienen problemas en el área de contabilidad como la falta de comunicación interna entre las áreas, el escaso conocimiento de políticas contables, así como el mal reparto de funciones a los trabajadores, lo cual incide en las actividades cotidianas del negocio, haciendo que la información presentada no esté acorde a las normas contables ya que su presentación debe ser clara, precisa y de fácil interpretación por cualquier usuario que la solicite.

Actualmente se vive en un mundo cambiante, de manera que el área administrativa de una empresa no es la excepción de dichos cambios, por lo que establecer un manual de políticas y procedimientos permite a la entidad mantener un orden específico en sus transacciones, y estas constituyen una fuente formal y permanente de información, siguiendo así lineamientos específicos para llevar a cabo las transacciones a realizar, establecen mecanismos a fin de la correcta aplicación de los procedimientos requeridos con el objeto de plantear las transacciones de las cuentas por pagar y cobrar de las financieras.

Duhalt (2007), cita que con la implementación de manuales se elimina la duplicidad de funciones, permite que se realice revisión constante de políticas, normas y procedimientos que se están llevando a cabo y establecer cambios en las mismas cuando así se requiera, facilita la auditoría interna de las políticas, permite que exista un solo criterio en la ejecución de las actividades y en la aplicación de las políticas, permite que la información fluya a todo lo largo de la organización, facilita al empleado nuevo la ubicación de sus labores, de las políticas a las que estará condicionado. Mediante el manual se utiliza menos tiempo entrenando al personal nuevo.

Por lo tanto, los manuales de procedimientos generalmente contienen un texto que indica las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos. Por lo que es necesario dejar plasmado las actividades u operaciones a realizar, mediante la preparación de un manual que permita dar a conocer o aclarar los objetivos, las políticas a seguir, la

estructura y funciones, las técnicas, métodos y sistemas para el desarrollo propio de las funciones de la organización. (Repositorio, 2016).

Existen varias razones por las que les impiden a los empresarios, directivos y colaboradores contar con un manual de políticas y procedimientos tales como; sienten que son innecesarios, no saben cómo hacerlos, se los imaginan muy complicados. El hecho de que las empresas estén facturando no significa que puedan crecer sin manuales de políticas y procedimientos. Porque ya sea de manera autodefinida o de manera consciente cualquier actividad del ser humano se realiza bajo una serie de procedimientos adoptados en la forma de normas, reglas, costumbres, tradiciones y protocolos. Igualmente, las políticas y procedimientos se diseñan para cumplir con sus resultados de una manera más efectiva. Es más sencillo utilizar un camino claramente definido que utilizar la improvisación que te puede llevar por un camino lleno de sorpresas y de contingencias. (Torres, 2022).

Si las financieras llevan un correcto uso de manual de políticas y procedimientos permitirá obtener varias ventajas, tales como orientar a los trabajadores y fijar sus normas de operación, asignar responsabilidades y de paso evitar o reducir errores, facilitar las labores de auditoria al momento de que corresponda supervisar o auditar las financieras, ayuda a la ejecución correcta de las labores encomendadas, de hecho, estas medidas pueden servir como orientación e integración del personal de nuevo ingreso.

Sin embargo, si no se toman las medidas necesarias para implementar un diseño de manual de políticas y procedimientos de las cuentas por pagar y cobrar de las financieras, la entidad puede llegar a operar con incoherencia tanto en su funcionamiento interno como externo, puede existir un descontrol en los empleados al no llevar reglas determinadas de las operaciones correctas a realizar, y aumenta la probabilidad de errores.

No llevar un uso adecuado del manual de políticas y procedimientos puede ocasionar problemas dentro de las entidades financieras con las actividades económicas, ya que puede ocurrir, falta de comprensión, errores, fallas e irregularidades dentro de dichos procedimientos financieros. Los colaboradores realizan la misma tarea, cada uno a su manera, lo que ocasiona demoras, rechazos y falta de competitividad. Hay hábitos de trabajos que se repiten, perdiendo tiempo o vulnerando normas vigentes. La falta de un

manual de políticas y procedimientos puede generar distorsión en la toma de decisión y esto puede ocasionar malestar, estrés laboral y falta de colaboración. (Bernardino, 2022).

Formulación del problema

¿Cómo diseñar un manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras?

Sistematización del problema

1. ¿Cómo manejan las cuentas por cobrar y pagar las financieras del municipio de Cotuí?
2. ¿Cuáles políticas y procedimientos deben contener el manual para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?
3. ¿Cuáles pautas debe contener el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?
4. ¿Cuáles ventajas o beneficios proporcionan el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?
5. ¿Cuáles consecuencias provoca la no utilización del manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?

1.3 Justificación e importancia

Los manuales de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar en una entidad financiera juegan un papel muy importante debido a que permiten la correcta aplicación y elaboración de los instrumentos financieros ya que en estos se ven reflejados el manejo adecuado de las cuentas a fines. Por tal motivo es bueno plantear el desarrollo de una posible solución al diseñar un manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras. (Mendoza, 2022).

Estas son importantes debido a que permiten definir lineamientos necesarios para las operaciones en el sistema de información contable, ya que ayudan a tener semejanzas en

la estructuración de todas las actividades económicas y financieras de esta forma se establecen los procesos adecuados que se deben de seguir en cada una de las cuentas y funciones específicas.

Esta investigación de trabajo de grado aportará a las financieras de manera positiva, las cuales abarcaran de manera objetiva la importancia de implementar un manual de diseños de procedimientos de las cuentas por cobrar y pagar, beneficiando así el comité administrativo y todo el personal de la organización, con pautas significativas acerca de su uso, su relevancia para la empresa, de manera que permita realizar su función de forma eficiente y que permita examinar los procedimientos de las cuentas por pagar y cobrar de las financieras para el control adecuado de las mismas, determinando con mayor precisión el flujo de liquidez para cumplir sus obligaciones. Por tanto, las cuentas por cobrar y pagar son los frutos de una actividad económica diaria de la empresa.

Proporcionar el diseño y descripción de un manual de políticas y procedimientos para las financieras, para las autoras es una forma de facilitar una base mediante el cual dichas entidades financieras logren comprender, cuán importante es para ellas el desarrollo de un manual el cual va a implicar el mejor desenvolvimiento empresarial los cuales consideran una mejor metodología dentro de las mismas. De esta manera se van naturalizando con los nuevos procesos, estrategias y estructura organizacional. Al final lo que se pretende es incitar a las financieras que los manuales de políticas y procedimientos son una mejor manera de realizar las actividades financieras y económicas.

Por otra parte, la presente investigación sirve de guía y fuente bibliográfica como recurso a aquella necesidad futura de los estudiantes que requieran referencias acerca del tema a tratar, el cual estará disponible en la biblioteca Rogelio Delgado Bogart, ubicada en nuestra universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO).

De igual manera esta investigación es una oportunidad de introducir al estudiante al mundo de la investigación, motivando a indagar, logrando así que el estudiante pueda convertirse en un individuo crítico-analítico, y lo más importante le dé un argumento fuerte en la hoja de vida.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Verificar el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí.
2. Identificar las políticas y procedimientos que debe contener el manual para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí.
3. Determinar las pautas que debe contener el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí.
4. Identificar las ventajas o beneficios que proporciona el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí.
5. Verificar las consecuencias que provoca la no utilización del manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí.

1.5 Operacionalizacion de las variables

Preguntas de Investigación	Objetivos Específicos	Variables	Indicadores
¿Cómo manejan las cuentas por cobrar y pagar las financieras del municipio de Cotuí?	Verificar el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí.	Manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras.	Aplicar las políticas de crédito. Seguimiento de los cobros y las deudas. Evalúa el historial crediticio y financiero. Se realiza la debida diligencia. Mantener los datos

			correctos y actualizados de los clientes. Establece procesos de facturación efectivos. Optimizar el proceso de cobranza. Aplicar pagos en tiempo y forma.
¿Cuáles políticas y procedimientos deben contener el manual para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?	Identificar las políticas y procedimientos que debe contener el manual para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí.	Políticas y procedimientos que debe contener el manual.	Control de fecha de emisión. Registrar las transacciones de manera cronológicas. Ciclo promedio de cobro. Reporte de antigüedad de cuentas por cobrar. Normas de crédito. Pago a proveedores.
¿Cuáles pautas debe contener el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?	Determinar las pautas que debe contener el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí	Pautas que debe contener el manual de políticas y procedimientos.	Introducción al manual de procedimientos. Generalidades. Aspectos generales del manual. Políticas de cobranza y de crédito. Procedimientos de cobranza y de crédito. Políticas de pago. Procedimientos de pago. Diagrama de Flujo.
¿Cuáles ventajas o beneficios proporcionan el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?	Identificar las ventajas o beneficios que proporciona el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí.	Ventajas o beneficios que proporciona el manual de políticas y procedimientos.	Mejor control Administrativo. Optimización de los procesos financieros. Minimiza las pérdidas. Mayor interpretación de los estados financieros. Facilitar la interacción de los procesos contables. Control y organización en los datos. Proporcionar una visión clara de las informaciones. Mejora la solvencia de la empresa.

¿Cuáles consecuencias provoca la no utilización del manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?	Verificar las consecuencias que provoca la no utilización del manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí.	Consecuencias que provoca la no utilización del manual de políticas y procedimientos.	Pérdidas Significativas. Mal manejo de las cuentas por cobrar y pagar. Descontrol dentro de los procesos contables. Poca claridad en los estados financieros. Falta de competitividad. Fallas en la elaboración de los procesos.
--	--	---	--

1.6 Alcances y límites

Delimitación de Contenido:

Campo: Contabilidad

Área: Manual de Políticas y Procedimientos

Aspecto: Diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Manejo de las Cuentas por Cobrar y Pagar de las Financieras

Espacial: La investigación fue realizada en el Municipio de Cotuí.

Delimitación temporal: La investigación se inició en enero y finalizó en junio del 2023, en el cual se realizaron los levantamientos correspondientes de las informaciones.

1.7 Definición de términos

Contabilidad: Es una disciplina que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio, la situación patrimonial económica y financiera de una empresa u organización, con el fin de facilitar la toma de decisiones en el seno de la misma y el control externo, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas. (Newton, 2015).

Control administrativo: Es la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías. (Galán, Economipedia, 2021).

Ciclo promedio de cobro: Es una métrica financiera clave que mide la cantidad de días que le toma a una empresa cobrar los pagos de sus clientes después de que se haya

realizado una venta. El periodo medio de cobro es importante porque proporciona información sobre el flujo de caja y la gestión del capital de trabajo de una empresa. (shneir, 2022).

Crítico-analítico: Es aquel que plantea cuestionamientos, dudas y problemas formulándolos con claridad y precisión, identifica y evalúa información relevante, interpreta ideas abstractas, ofrece definiciones, soluciones y conclusiones bien fundamentadas y sustentadas, analiza desde varias perspectivas, evalúa las causas de los hechos y sus consecuencias y las comunica de manera efectiva. (Silva, 2016).

Control interno: Es un conjunto de procedimientos que se implementan con el fin de evitar o prevenir el fraude, promover la responsabilidad y garantizar la integridad de los datos financieros. Se caracteriza por ser único y varía de acuerdo a la empresa en la que se aplique porque está diseñado de acuerdo al tamaño y estructura debido a que su objetivo principal es garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y proteger sus intereses. (Castro, blog.corponet.com, 2022).

Cuentas por cobrar: Representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales. (Stevens, 2021).

Cuentas por pagar: Son aquellas deudas que una empresa contrae con diferentes proveedores como consecuencia de haber adquirido bienes o servicios; es decir, son las obligaciones consecuentes de la actividad económica empresarial. (Higo, Higo, 2021).

Diseño de un manual: Es un documento que contiene información sobre cómo se deben hacer las cosas en una organización. Esto permite el flujo correcto del trabajo a través de la estandarización de los procesos. (Rodriguez J. , 2023)

Diagrama: Es un gráfico en el que se simplifica y esquematiza la información sobre un proceso o un sistema. Puede ser simple o complejo, con pocos o muchos elementos. Se trata de un resumen completo, que sirve para conocer e interpretar información de manera simple y visual. Existen diversos tipos de diagramas que se utilizan según la necesidad comunicacional o el objeto de estudio, como los diagramas de flujo, conceptuales, florales, sinópticos, entre otros. (Etece E. , 2021).

Diagramas de flujo: Es la representación gráfica de un algoritmo o proceso. Se utiliza en disciplinas como programación, economía, procesos industriales y psicología cognitiva. (Bellows, 2020).

Estados financieros: También denominados cuentas anuales, informes financieros o estados contables, son el reflejo de la contabilidad de una empresa y muestran la estructura económica de ésta. En los estados financieros se plasman las actividades económicas que se realizan en la empresa durante un determinado período. (Arias A. S., definiciones, 2021).

Entidades financieras: Es cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios. (Galan, 2016).

Financieras: Son instituciones no bancarias que ofrecen préstamos y otros tipos de financiamiento al público en general. Las sociedades financieras no se consideran bancos y tampoco están sujetas a regulaciones bancarias estrictas que puedan limitarlas. (financial, 2018).

Información contable: No solo es referirse a facturas, gastos, albaranes o notas de crédito. Es una secuencia de procesos que incluyen lo que se denomina estados contables y su comunicación a los interesados. (Intriago, 2022).

Instrumentos financieros: Es un contrato entre dos partes con el que se puede operar y puede liquidarse. Es tipo de activo se refiere a la forma que puede tomar el instrumento financiero, como una materia prima, una acción, un bono, un derivado o una divisa, mientras que la obligación financiera. (Zúñiga, 2015).

Irregularidades contables: Es aquella que impide que la contabilidad aporte lo que de ella espera el tráfico jurídico mercantil, no permitiendo u obstaculizando a terceros un entendimiento de la situación financiera o patrimonial de las compañías. (Legalnet, 2021).

Liquidez financiera: Es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio. El grado de liquidez es la velocidad con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo. El dinero en

efectivo es el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento. (Arias A. S., Economipedia.com, 2015).

Lineamientos: Es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo a esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. (Perez Porto, 2008).

Manual: Es toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada. (Economía, 2014).

Manual de políticas y procedimientos: Es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben llevarse a cabo en la realización de las tareas en una unidad administrativa y sirve, además, como medio de comunicación y coordinación para transmitir, de forma ordenada y sistemática, las informaciones de una organización. (Judicial, 2007).

Normas de crédito: Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Prado, 2015).

Periodo de crédito: Son por lo general de cero a 120 días. En ciertas instancias se proporcionan períodos de créditos mayores. Casi todas las condiciones de crédito se refieren al período de crédito como “período neto”. La palabra neto indica que la cantidad total de la compra deberá ser pagada dentro del número de días indicado partir de la fecha de iniciación del período de crédito. (Maza, 2015).

Proveedores: Es a aquella persona física o jurídica que provee o suministra profesionalmente de un determinado bien o servicio a otros individuos o sociedades, como forma de actividad económica y a cambio de una contra prestación. (Galán, economipedia.com, 2018).

Reporte de antigüedad de cuentas por cobrar: Es un análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento. Con base a estos dos indicadores, se puede medir el desempeño del departamento de cobranza. (Castro, blog.corponet.com, 2021).

1.8 Marco contextual

La Provincia Sánchez Ramírez fue convertida en provincia el 3 de marzo de 1952, entrando en vigencia el 16 de agosto de dicho año. Nombrada por el héroe de la Reconquista, Juan Sánchez Ramírez, nativo de esta parte. (Mercado, 2021).

Cuenta con una superficie de 1,185.8 kilómetros cuadrados. Está en el 21.º lugar en cuanto a superficie con 2.5% del territorio nacional. Con los siguientes límites; Limita al norte con la provincia Duarte, al este y sur con la provincia Monte Plata y al oeste con las provincias Monseñor Nouel y La Vega.

La ciudad de Cotuí fue fundada oficialmente en 1505 por Rodrigo Trillo de Mexía, durante el gobierno de Nicolás de Ovando, en el lugar que ocupaba una población indígena y formaba parte de la jurisdicción de La Villa de la Buenaventura hasta 1519. Los Padres Jerónimos luego la separaron de dicha jurisdicción y la establecieron como centro de explotación minera con el nombre de La Mejorada del Cotuí, también llamada Los Mineros en la segunda década del siglo XVI. En 1533 Cotuí adquirió categoría de villa y comenzó a conocerse como La Mejorada Villa del Cotuí. Un fuerte terremoto asoló la villa en 1562 y fue trasladada a su ubicación actual, al norte de la Sierra de Yamasá y próxima al río Yuna.

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda del 2010, la provincia de Sánchez Ramírez, contaba con una población de 151,392, habitantes, de los cuales 78,310 eran hombres y 73,082 mujeres. En municipio cabecera, tiene una población de 76,554 habitantes, de los cuales 39,403 son hombres y 37,151 mujeres. La población urbana era de 49,530 y la zona rural 27,024 habitantes, estos poblacionales incluyen a los habitantes del Distrito Municipal de Quita Sueño y el municipio de La Mata para la finalidad educativa pertenece a Cotuí. (es.wikipedia.org, 2009).

La República Dominicana es una de las economías de más rápido crecimiento en América Latina y el Caribe en la última década. El PIB real creció un 4,9 % en 2022,

impulsado por los servicios. El espacio fiscal reducido ha reforzado la tendencia a la baja de la inversión pública (del 3,9 al 2,8 por ciento del PIB entre 2005 y 2021). El crecimiento ha llevado a un aumento de la clase media ya una reducción de la pobreza. Pero también trajo más población a las ciudades. En los últimos 15 años, más dominicanos se mudaron a las ciudades. La población urbana aumentó en un 50% y el país pasó de ser una sociedad agrícola a una dominada por grandes áreas metropolitanas. (bancomundia, 2023).

La principal actividad económica de la República Dominicana es el turismo, con una amplia oferta de hoteles ubicados principalmente en las hermosas playas, atrae turistas de diferentes partes del mundo, especialmente de Estados Unidos, Canadá, Rusia, Europa y América Latina. Las principales regiones turísticas son Punta Cana, Bávaro, Santo Domingo, Puerto Plata y Samaná. Las remesas son una fuente importante en la economía dominicana. La agricultura ha sido reemplazada como la principal actividad económica, pero sigue siendo una fuente importante de generación de recursos, con cultivos importantes como caña de azúcar, arroz, mandioca, cacao, café, tabaco, tomates, bananas, mangos y plátanos. La moneda de la República Dominicana es el peso dominicano. (republicadominican, 2018).

El béisbol, o pelota como la mayoría de los dominicanos acostumbran a llamarle, es el deporte que más se practica en la República Dominicana por lo que se acostumbra llamarle el "deporte nacional". Por las condiciones climáticas del país, se juega durante todo el año al nivel aficionado pero la temporada oficial de los equipos profesionales es durante el otoño-invierno (de octubre a febrero) ya que es la época en que los jugadores profesionales pueden participar a nivel local. El país cuenta con excelentes jugadores de grandes ligas y con inmortales como Juan Marichal y Pedro Martínez. Pero también se practican deportes como el voleibol, baloncesto, fútbol, natación, softbol, atletismo, etc. (Fivb, 19).

Los activos totales del sistema financiero dominicano ascendieron a RD\$2.38 billones al cierre de diciembre de 2020, 52.9% del PIB, experimentando un incremento absoluto de RD\$383,221 millones y una tasa de crecimiento nominal de 19.2%. El patrimonio neto del sistema financiero mantuvo el crecimiento, con un aumento interanual de RD\$38,951 millones (17.7%), superior al promedio de los últimos cinco años, que ha

sido de 11.2%. En efecto, el patrimonio neto del sistema financiero ascendió a RD\$258,731 millones. A final del año 2020, la solvencia se ubicó en 21.1%, registrando un excedente de capital de RD\$138,434 millones. Este índice se encuentra en un nivel significativamente superior al mínimo de 10% requerido por la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02, reflejando la fortaleza patrimonial de las entidades para afrontar pérdidas inesperadas. (Pro-usuario, 2019).

CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1 Introducción

Este capítulo contiene los aspectos teóricos que fundamentaron la investigación, respecto a las variables que sustentan lo concerniente a lo que se investigo acerca del tema titulado Diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Manejo de las Cuentas por Cobrar y Pagar de las Financieras. Dichas teorías serán de gran aporte para obtener los resultados de la investigación de manera que podamos realizar un análisis adecuado y presentar las conclusiones obtenidas.

2.2 Manual de políticas y procedimientos

2.2.1 Definiciones

Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución.

Un manual de políticas y procedimientos es aquél que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En éste se deben contestar las preguntas acerca de lo que hace (políticas) y cómo (procedimientos) administra el área, departamento, dirección, gerencia u organización, y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye la determinación de las necesidades del cliente y la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio posventa). (consultaria, 2021).

Por su parte Kellog (2003), explica que el manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala los procedimientos precisos a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un procedimiento por escrito.

Según Catacora (2009), los manuales son por excelencia, los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los

procedimientos contables y no contables. Consiste en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

De acuerdo con Parreño H. (2012), se conoce como manual de procedimientos a las herramientas que describen las operaciones que realiza cada unidad de negocio y que involucran aspectos como la estructura de la empresa, personal, tecnología, comunicaciones, etc., a través de la cual es posible definir de manera clara las funciones de los colaboradores y los procesos. Estos manuales se diseñan con el objetivo de exponer las actividades para facilitar el trabajo y desempeño del personal.

2.3 Manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras.

2.3.1 Aplicar las políticas de crédito.

Las políticas de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y asimismo apoyar los objetivos de flujo de caja de la compañía. (Chalupowicz, 2016).

Entendamos que el flujo de caja de la empresa tiene un beneficio cuando se lo maneja de manera eficiente, y a que me refiero con esto, sencillamente a que cuando la empresa debe salir a pedir prestado al mercado, además de incurrir en horas hombre muchas veces ocultas o que no son visibles, incurre en trabajo o carga administrativo adicional al tener que cumplir con requisitos de entidades financieras, y, por último, abonar un costo por el uso de estos recursos. (Ibid, 2016).

Estos costos, los financieros de las entidades que son visibles, y los ocultos de las organizaciones, no tan visibles (horas hombre, carga de trabajo administrativo adicional, etc.), muchas veces pueden ser reducidos o incluso eliminados, con una mejor o más óptima gestión y seguimiento del crédito que la compañía otorga a sus clientes. (Ibid, 2016).

Todos los clientes deben contar con un límite de crédito el cual debe ser revisado y actualizado, en un escenario ideal, por lo menos una vez al año. El límite de crédito para un cliente determinado no debería ser fijo ni estático en el tiempo, ya que se encuentra sujeto a cambio en cualquier momento sobre la base de las condiciones del mercado y el negocio del cliente, además de la experiencia que demuestre en el historial de pagos a la compañía. (Ibid, 2016).

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Molina, 2016).

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. (Ibid, 2016).

Así mismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de crédito o la ejecución exitosa de una política de crédito deficiente no producirán resultados óptimos. (Ibid, 2016).

La política de créditos puede ser de tipo duro o de tipo tolerante, y cada empresa debe establecer su propia política teniendo en cuenta numerosos determinantes tanto internos como externos. El grado de dureza o tolerancia de la política de créditos influye directamente en el volumen de ventas, costes de gestión, beneficios e impagados que tendrá la empresa. Una política de créditos dura reducirá el volumen de impagados, pero también hará de freno a las ventas y limitará la cuota de mercado. Por el contrario, una política blanda favorecerá las ventas, pero permitirá la existencia de un elevado índice de impagados. Cada empresa deberá decidir qué política le conviene en función a sus objetivos y a los condicionantes exógenos y endógenos. Las políticas de créditos sirven para facilitar

que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial. (Brachfield, 2013).

Las políticas de crédito, son de mucha importancia ya que de esta manera logramos garantizar o proporcionar un mejor manejo de las actividades financieras de la entidad, para ello tenemos que tomar en cuenta, que estas políticas de pago deben contener una serie de fragmentos que son necesarios a la hora de su elaboración, estos son: días de diferimiento de pago en los que la empresa debe tener especificados los vencimientos máximos en los que cobrar una factura: 30, 60 o 90 días fecha factura, que son los diferimientos más habituales. Deben establecerse unas normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima de la empresa cliente, política de cobro se debe tener claros los procedimientos a seguir en caso de impagos, tantos los pasos internos (que lleve la empresa personalmente) como los externalizados a empresas de recobro especializadas (en caso de contratarse o ser necesarias). Además, deben contener política de descuentos una buena manera de acelerar el ciclo de cobro es ofrecer a los clientes descuentos por pronto pago o por pago al contado. (Cruz, 2011).

2.3.2 Seguimiento de los cobros y las deudas.

Para que una empresa desde una pyme hasta una gran compañía sea rentable, es esencial que lleve a cabo una correcta administración financiera, y esto pasa por estar al día en la administración del capital. Deberemos, por tanto, cumplir con las obligaciones y condiciones de pago y, fundamental, hacer efectivo nuestro derecho a cobro. (Pymes, 2022).

Por seguimiento de los cobros y deudas nos referimos al control, mediante estrategias, tareas administrativas y acciones financieras, de las diferentes facturas que la empresa tiene pendiente por parte de clientes y que, por tanto, suponen una cantidad económica a percibir. (Ibid, 2022).

Como acabamos de comentar, llevar a cabo un correcto seguimiento de los cobros y deudas nos garantiza la liquidez de la empresa, así como también asumir gastos, nóminas, impuestos o mantenimiento, entre otras cosas. Las labores administrativas del seguimiento de los cobros y las deudas suelen englobarse en el departamento de tesorería de la empresa, constituyendo una de las fases más delicadas de las relaciones comerciales y financieras del

negocio, al actuar como órgano fiscalizador y de reclamación de los ingresos en una organización. (Ibid, 2022).

Mientras el seguimiento de los cobros, como se ha visto, está centrado en recaudar los recursos financieros provenientes de los clientes, el seguimiento de las deudas o pagos es la estrategia de control, planificación y validación del dinero de la empresa destinado a abonar las facturas pendientes con nuestros proveedores, asumiendo las condiciones, plazos, cantidades, etc. que estos establezcan. (Ibid, 2022).

En el caso del seguimiento de los pagos, nuestra empresa actúa como el cliente en la gestión de cobros del proveedor, de modo que las acciones llevadas a cabo para organizar los pagos pendientes serán distintas a las que hay que tener en cuenta para gestionar los cobros que nos deben nuestros clientes. (Ibid, 2022).

El seguimiento de los cobros y las deudas es esencial para todas las empresas sean pequeñas, medianas o grandes. En ocasiones es el trabajo más arduo, ya que se debe lidiar con clientes que tengan pagos retrasados o una planificación trimestral que no está conciliándose con el flujo de efectivo real. Un excelente seguimiento de los cobros y las deudas permitirá el crecimiento de la empresa, de lo contrario, podrá acarrear graves problemas financieros por falta de liquidez. (Aguilar, 2022).

La importancia del seguimiento de los cobros y las deudas para las empresas se centra en el control de los flujos de dinero, ya que gestiona las entradas de efectivo por parte de los clientes, así como las salidas de dinero para el pago a proveedores. Llevar una mala gestión implicaría arriesgarse a no tener liquidez para las operaciones diarias, o peor aún, la empresa no pudiera planificar el crecimiento a mediano o largo plazo. (Ibid, 2022).

Sin embargo, lograr un seguimiento eficaz de los cobros y las deudas implica muchas horas de trabajo y la disponibilidad de recursos de un equipo que en muchas ocasiones se dedica a otras tareas. Está demostrado que cuanto más tardamos en reclamar una factura vencida, más posibilidades tenemos que su cobro se demore en el tiempo. Debemos, por tanto, disponer de un equipo proactivo, metódico e insistente para afrontar el cobro de deudas. (Spain, 2019).

2.3.3 Evalúa el historial crediticio y financiero

El historial crediticio es un informe que lleva el registro de tu comportamiento de todos los productos financieros que has solicitado. Cada préstamo o crédito que hayas solicitado desde el inicio de tu vida financiera hasta la actualidad queda registrado, pero no solo eso, también el comportamiento que has tenido respecto a estos productos: si pagaste a tiempo, te retrasaste o no cumpliste con tus obligaciones de pago. (bbva.pe, 2019).

El historial crediticio y financiero sirve para cada persona que tiene actividad financiera posee un historial crediticio y los bancos u otras entidades del sector pueden revisarlo y evaluar si eres legible para algún un nuevo producto, como un crédito hipotecario. (Ibid, 2019).

Tener un historial crediticio negativo responde a que te retrasaste en el pago de alguna deuda o simplemente no la cancelaste. Esto originará que aparezcas de forma negativa en las centrales de riesgos, las entidades financieras dejarán de confiar en ti y no podrás acceder a nuevos créditos o préstamos. Incluso puede afectar las posibilidades de acceder a un trabajo, ya que muchas compañías suelen revisar el historial crediticio de los postulantes, sobre todo si se aplica a puestos en instituciones financieras. (Ibid, 2019).

Con un buen historial crediticio, además de tener la tranquilidad de que tienes una vida financiera saludable, podrás:

- Aumentar la línea de crédito de tus tarjetas.

- Obtener créditos hipotecarios o vehiculares.

- Acceder a créditos empresariales o comerciales.

- Beneficios en tasas de interés, etc.

Ahora que sabes qué es un historial crediticio, viste que hay una buena oportunidad de mejorar tu salud financiera, que esta se refleje en las centrales de riesgo y seas legible para futuros créditos importantes, como el vehicular o, por qué no, un crédito hipotecario. (Ibid, 2019).

La información contenida permite tanto a las instituciones financieras cómo a los financistas privados, estimar cuál es la probabilidad que puedas cumplir con el respectivo

compromiso de pago que adquirirías con una nueva deuda. En la medida que esta probabilidad sea alta, menor será tu riesgo de incumplimiento, y por ello obtendrás mejores condiciones crediticias. (rebajatuscuentas, 2020).

La evaluación de tu historial de crédito es un estudio que considera los siguientes parámetros:

Puntualidad de pago: se estudia cómo ha sido tu cumplimiento en los plazos de pago, y, sobre todo, con cuál frecuencia has caído en condición de mora.

Uso de las tarjetas de créditos activas: se determina cuántas tarjetas de crédito posees activas, y se analiza qué uso le has dado a las mismas. En particular, se estudia la frecuencia con la cuál realizas retiros de efectivo con este instrumento.

Deudas pagadas: se analiza el porcentaje histórico de las deudas que has pagado con fiel cumplimiento a los compromisos adquiridos, de todas aquellas deudas que has tenido con el sistema financiero.

Número de deudas activas: si el número de las deudas que mantienes en la actualidad es muy alto, ello aumenta tu riesgo de incumplimiento de pago. En tal caso, puedes acudir a una compra de deuda, para centralizar las mismas, y disminuir su cantidad.

Deudas vencidas y cuentas reportadas: las deudas vencidas y las cuentas reportadas, perjudican tu historial de crédito. (Ibid, 2020).

2.3.4 Se realiza la debida diligencia

La debida diligencia es el conjunto de acciones, actividades, procedimientos y políticas desarrolladas por el Sujeto Obligado para lograr el adecuado conocimiento sobre sus clientes y relacionados, actuales y potenciales, beneficiarios finales y de las actividades que estos realizan. Existe un camino a seguir para realizar la debida diligencia a los clientes persona física o jurídica de los sujetos obligados, sin embargo, cada sujeto obligado puede adaptar el proceso a su actividad económica y al nivel de riesgo al que está dispuesto a exponerse. El proceso de debida diligencia es sobre el cliente no es sobre operaciones o transacciones que este realice. La clave de dicho proceso es identificarlo y lo importante es poder conocer a esa persona física o jurídica que es el cliente. (Guía debida diligencia para los sujetos obligados, 2020).

Para hacer una debida diligencia y evitar problemas de lavado de activos es preciso seguir un conjunto de pasos. La debida diligencia se exige en entidades del sector financiero, sector real, comercio exterior, entre otras. Su génesis, razón de ser y alcance tiene fundamento tanto en fenómenos nacionales como internacionales. el proceso protege la integridad del mercado. Además, evita que los bancos se vean expuestos a riesgos de reputación, operativos, legales y de concentración. (infoLaft, 2010).

En el proceso de realizar la debida diligencia se deben realizar diversos pasos, tales como se pueden mencionar los siguientes:

Depuración del cliente

Conforme a lo establecido en políticas internas del sujeto obligado y normativa sectorial para realizar una gestión de debida diligencia efectiva se puede diseñar un formulario, según la naturaleza de sus operaciones, donde recopile los datos necesarios de su cliente para iniciar o actualizar la relación comercial. (financiero, 2020).

Identificación origen de fondos

Se refiere a la actividad que genera los fondos dentro de una relación comercial. Cualquier fondo liquidado, transferido o contribuido al producto debe detallarse dentro de la solicitud, con una explicación de cómo se acumularon los fondos y detalles de dónde provienen. La extensión de esta explicación dependerá del tipo de cliente, su nivel de riesgos, así como del producto que se pretenda adquirir. (Ibid, 2020).

Un aspecto para distinguir es que, el requerimiento de origen de fondos no está necesariamente vinculado a las actividades propias de la debida diligencia del cliente, toda vez que puede darse la situación que el cliente tiene una cuenta de banco o corretaje y la transacción económica no se realiza, por ende, no pudiera sustentar de forma clara el origen de los fondos que todavía no son objeto de ninguna transacción. Aunque en los elementos iniciales de la debida diligencia se suele indicar que promedio de fondos se pretende tranzar en la entidad cuando se trata de sujetos obligados financieros. (Ibid, 2020).

Identificación beneficiario final

En el caso de que el cliente sea una persona jurídica se debe identificar al beneficiario final, es decir a la persona física que finalmente posee o controla una persona o

estructura jurídica. Su identificación es un paso muy importante para evitar que se utilicen vehículos corporativos para el lavado de activos. En ocasiones resulta complicado, identificar al beneficiario final, principalmente en aquellos clientes jurídicos con estructuras complejas. En estos casos, la clave es buscar a las personas físicas subyacentes. Esto suele incluir directores, representantes legales y accionistas de compañías. (Guía debida diligencia para los sujetos obligados, 2020).

Identificación del perfil del cliente

El primer paso para iniciar la debida diligencia que debe realizar el sujeto obligado es identificar si su cliente es una persona física o jurídica.

La persona física debe ser identificada con su nombre, apellido y número de identificación, cédula o pasaporte.

La persona jurídica debe ser identificada con su razón social y número de Registro nacional de contribuyente.

Establecer nivel de riesgo del cliente.

Con el fin de establecer el nivel de riesgo del cliente, se debe considerar como mínimo los siguientes factores o variables de riesgo: 1) Cliente. 2) productos y/o servicios a utilizar. 3) áreas geográficas. 4) canales de distribución. (Guía debida diligencia para los sujetos obligados, 2020).

2.3.5 Mantener los datos correctos y actualizados de los clientes

Una base de datos de clientes es una especie de almacén que contiene una gran cantidad de información, ordenada, estructurada y de fácil acceso, para usarla en el momento que la empresa la requiera sea para recuperación, análisis o transmisión. (zendesk, 2022).

Una base de datos de clientes es un sistema de gestión que recopila, almacena y procesa información de los usuarios para crear su perfil completo. Esto permite a los equipos de una organización, desde ventas hasta soporte al cliente, dirigirse a nuevas audiencias, comprender las necesidades de los consumidores y personalizar las experiencias de los clientes. (Ibid, 2022).

Tener una base de datos de clientes de una empresa es importante para comprender a tus consumidores, desarrollar una ventaja competitiva y personalizar la experiencia que brindas. (Ibid, 2022).

Una buena base de datos de clientes es una herramienta más potente de lo que muchas empresas piensan, y además se basa en información de los clientes que ya está disponible por la propia gestión del negocio. (Ibid, 2022).

Identificar a los mejores clientes, y sus hábitos y gustos de compra, es una tarea básica para poder fidelizar clientes finales. Son los negocios pequeños, a pie de calle, los que más necesitan de una buena base de datos para poder sacar el máximo rendimiento a su relación con los clientes. Por varias razones: (Aldea, 2016).

Disponer de una base de datos de clientes permite reducir la inversión en otras acciones de marketing menos segmentadas y eficaces. Al fin y al cabo, tanto en medios tradicionales como online, todo se basa en tener una audiencia, un público al que enviar un mensaje acorde a sus intereses y gustos. (Ibid, 2016).

Acciones como por ejemplo los descuentos y cupones promocionales pueden ser más eficaces. Siempre y cuando esté bien segmentada por gustos, frecuencia de compra, tipo de productos comprados, ticket medio, etc. (Ibid, 2016).

El análisis de bases de datos de clientes permite detectar oportunidades de negocio al realizar micro segmentaciones de los clientes actuales. Si analizamos los datos de facturación (fecha, importe, y detalle de la compra) podremos sacar valiosas conclusiones para realizar nuevas promociones o vender nuevos productos. . (Ibid, 2016).

Mejora la fidelización, al poder establecer conclusiones sobre las que basar nuestros programas de fidelización. Si sabemos quiénes son los clientes que más compran, qué compran, y cuándo, podremos establecer que promociones son las más adecuadas para premiar su fidelidad. (Ibid, 2016).

Una buena base de datos de clientes sirve como fuente para lanzar campañas automatizadas de envío de correos electrónicos, que podrán aumentar las ventas sin tener que realizar grandes inversiones ni interrumpir nuestra actividad diaria en el negocio. Las nuevas tecnologías han sustituido las costosas campañas de telemarketing y SMS por otras

sin apenas coste. Como es el caso del envío de correos electrónicos o las Redes Sociales que, al fin y al cabo, también son una gran base de datos de clientes potenciales. (Ibid, 2016).

2.3.6 Establece procesos de facturación efectivos

El procesamiento de facturas es el sistema que utiliza una empresa para realizar los pagos a los proveedores o vendedores. Este sistema comienza con la recepción de una factura y se completa cuando se realiza el pago y se registra en el libro mayor de la empresa. (docuware, 2020).

El procesamiento de facturas es el primer paso de un sistema de cuentas por pagar. Los especialistas de este departamento reciben las facturas y las cotejan con las órdenes de compra de la empresa. En otras palabras, estos especialistas se aseguran de que se facture a la empresa por lo que pidió y recibió realmente. El equipo también verifica que se cobre el importe correcto. (Ibid, 2020).

Una empresa suele optar por un sistema de cotejo de facturas de dos o tres vías. En un sistema bidireccional, el empleado encargado de procesar las facturas se encarga de cotejarlas con el pedido original. En un sistema de tres vías, el empleado debe dar el paso adicional de verificar que los bienes o servicios facturados fueron realmente recibidos. (Ibid, 2020).

El procesamiento de facturas es un sistema fundamental para las empresas, ya que ayuda a gestionar sus finanzas. El modelo estandarizado garantiza que una empresa pague sus facturas a tiempo. Además, algunos proveedores y vendedores ofrecen descuentos por pronto pago, por lo que el procesamiento de facturas permite a una empresa aprovechar estas oportunidades. (Ibid, 2020).

Y lo que es más importante, forma parte de un sistema de controles y equilibrios que puede ayudar a una empresa a evitar el fraude en las facturas, los costosos errores humanos y el incumplimiento de los plazos de pago, que pueden dar lugar a comisiones por mora. Imagínese una empresa sin un sistema de procesamiento de facturas: Una factura se presenta al contable, que hace un pago, hace que el responsable financiero lo firme y lo

envía por correo. El contable puede reconocer al proveedor, pero no tiene forma de verificar si los servicios se prestaron de acuerdo con las especificaciones o si los bienes se recibieron tal como se pidieron. En algunas situaciones, la factura podría ser fraudulenta y los bienes o servicios nunca se recibieron si nadie comprobó la factura con una orden de compra original y un recibo de recepción. Un sistema de procesamiento de facturas ad hoc depende de la memoria y la atención de personas que pueden no tener acceso a la totalidad del ciclo comercial. (Ibid, 2020).

El "Procedimiento de Facturación y Cobranza", tiene el propósito de contar con un documento que apoye el desempeño de las diferentes áreas que participan en el proceso de facturación y cobranza, por lo cual se ejecutan directamente en los procedimientos u operaciones diarias, aprovechando las alternativas de operación y experiencia anterior en la materia aplicada. Por tal motivo, el manual además de constituir un instrumento de referencia fundamental para el desempeño de rutinas de trabajo, servirá de directriz para la capacitación, inducción y evaluación del personal. (Rojas, 2021).

La facturación progresiva puede ser la solución para situaciones de estancamientos de presupuestos y proyectos. Se trata de un proceso de facturación incremental para clientes con un proyecto a gran escala basado en el porcentaje de trabajo que se ha completado. A medida que se alcanzan varios hitos en el proyecto total, la empresa emite una nueva factura para ese porcentaje de trabajo, y así hasta llegar a la terminación oficial de todo el proyecto. (microtech, 2021).

Por una parte, la empresa recibe un flujo continuado de efectivo para llevar a cabo el proyecto pudiendo costear todos los recursos necesarios, además de emitir las nóminas para la próxima fase del trabajo y mantener así a todo el equipo motivado. El cliente, por su parte, emite pagos a medida del trabajo que se hace, de forma que, si pierde al proveedor, tendría la oportunidad de continuar el proyecto con uno nuevo, con un mínimo de capital perdido. (Ibid, 2021).

Precisamente, es en el sector de la construcción e instalación donde más popularidad abarca este método de proceso de facturación. Esto se debe en primer lugar al alto costo de las materias primas, pero sobretodo genera tranquilidad debido a los frecuentes retrasos de pagos que se dan en este sector. (Ibid, 2021).

2.3.7 Optimizar el proceso de cobranza

El proceso de cobranza es una gestión estratégica mediante la cual se analiza, de manera continua, la situación de los deudores. Su finalidad es establecer los métodos de cobranza que mejor se adapten a cada uno de ellos. (daytona, 2020).

Los deudores no deben percibir la gestión de cobranza como un proceso de persecución. Por el contrario, deben entenderlo como algo habitual, nunca ocasional, orientado a generar una sana cultura de pago. (Ibid, 2020).

El proceso de cobranza tiene como objetivo fundamental transformar las cuentas por cobrar en activos líquidos disponibles. Estos servirán para reinversión y pago de gastos. También revertirá el efecto negativo en el flujo de caja y el capital de trabajo. Reconocer la importancia de agilizar y maximizar las estrategias de cobranza es el primer paso para lograr y conservar la salud financiera de la empresa. (Ibid, 2020).

El control efectivo de la cobranza permite planificar inversiones futuras, que mejorarán el funcionamiento institucional y aumentarán la calidad educativa que ofrece. La implementación de un software de gestión de cobranza específico para instituciones educativas aporta agilidad y eficacia al proceso. (Ibid, 2020).

Mantener los registros y los datos de contacto de alumnos, clientes y familias organizados y disponibles permite llevar un control estricto sobre la situación de las cuentas por cobrar. La misma estrategia debe aplicarse sobre los documentos institucionales, los cuales, por cuestiones de espacio y practicidad, deben ser digitalizados y contar con soporte en la nube. Una buena organización de los datos y estados de cuenta permite dar seguimiento a las cuentas por cobrar, comunicar a los deudores la situación en la cual se encuentran e implementar estrategias de cobro efectivas. (Sampaiolessi, 2022).

Para optimizar la gestión de cobros las empresas cuentan con un responsable de cobros. Que puede estar dentro del propio departamento de cuentas por cobrar o en un departamento específico para gestión de cobros. La misión del personal de este departamento no es solo controlar el estado de la facturación, sino que se enfoca también en la satisfacción del cliente y en mantener una buena relación. (Marty, 2020).

Para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar hay dos acciones clave a considerar: la primera es trabajar conjuntamente con tu Contador en políticas de crédito equilibradas que aseguren un flujo sano de efectivo; pero que también permitan que los vendedores tengan herramientas para atraer y mantener clientes e incluso aumentar el ticket de compra promedio. (Ibid, 2020).

La segunda acción fundamental es la automatización del proceso de cobranza a través de sistemas que permitan captar la información de todo el ciclo de compra-venta, mantenerla actualizada y llevar un mejor control de la relación con los clientes y los cobros. Imagina todos los errores, problemas y demoras que significaría hacerlo de manera manual como en el pasado. (mipropiojefe, 2022).

La gestión de cobranza hace referencia al conjunto de acciones y negociaciones aplicadas a los clientes para lograr la recuperación de créditos vencidos. El objetivo es convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, eliminando así el impacto negativo de la deuda en el flujo de caja. La gestión de cobranza se basa en contactar a los morosos mediante llamada telefónica, email, cartas, mensajes de texto y otros medios similares, para informarles el estado de su obligación, solicitar el pago y ofrecerles opciones de normalización. . (Ibid, 2022).

Resulta ideal, dentro de todo sistema de cobranza, implementar estrategias de cobro preventivas que permitan a los clientes anticipar sus pagos. Entre las principales, cabe destacar:

Enviar recordatorios de pago días antes de que la deuda se venza.

Educar a los clientes sobre las características del crédito y los gastos asociados a la cobranza.

Concertar con los clientes los medios y fechas de pago.

Entregar incentivos por pago oportuno, como un descuento mínimo sobre el monto de la deuda o tasas preferenciales. (DUEMINT, 2018).

Llevar a cabo una correcta gestión de cobros es esencial para todas las empresas. En ocasiones, esta tarea se convierte en un arduo trabajo para muchas de ellas, que deben lidiar con clientes que se niegan a pagar, acarreando eso graves problemas financieros para su

negocio. Esto puede afectar al crecimiento del mismo, ya que deben recurrir a fuentes de rentabilidad alternativas para continuar a flote. En los casos más extremos las empresas pueden llegar a quebrar por falta de liquidez. Por ello, el departamento de gestión de cobros es uno de los más importantes dentro de una empresa. Además de contar con un equipo de profesionales formados y con experiencia capaces de gestionar estos problemas de forma eficaz, es esencial disponer de un sistema automatizado de información que permita a la empresa acceder a los datos de gestión de cobro pendientes, así como a todos aquellos datos de los clientes como historial de pedidos, de pagos o volumen de compras. Contar con una potente base de datos con la mayor información posible nos ahorrará muchos quebraderos de cabeza a la hora de gestionar los cobros y pagos pendientes en la empresa. Todo ello con el objetivo de hacer nuestro trabajo más fácil y evitando así los problemas de rentabilidad derivados de la falta de pagos. (ctisoluciones, 2018).

2.3.8 Aplicar pagos en tiempo y forma

Las cuentas por pagar son medulares en la salud financiera de una empresa, pues cancelarlas en tiempo y forma ayuda a mantener una buena relación entre los proveedores. Por el contrario, retrasarse en estos pagos implicaría caer en mora, arriesgarse a perder proveedores y generar una mala imagen de su empresa. (QUPOS, 2018).

Las cuentas por cobrar actúan como una suerte de crédito o préstamo a un cliente. El cobro de este crédito puede ser a corto o a largo plazo. Cuando la fecha de cobro es inferior a un año, se trata de una cuenta por cobrar a corto plazo. Cuando supera el año, se entiende que es a largo plazo. (Debitor , s.f.).

Hay algunas pautas claves que se pueden tomar en cuenta para asegurar los pagos a tiempo.

Mantén una comunicación clara con tus clientes sobre tus facturas. De este modo, sabrán lo que tienen que pagar y cuándo deben hacerlo.

Envía recordatorios amistosos antes del vencimiento de la factura. Esto puedes hacerlo través de correo electrónico, llamadas telefónicas o mensajes de texto

Ofrece descuentos por pronto pago. Esto puede incentivar a sus clientes a pagar sus facturas a tiempo

Establece una tarifa por retraso en el pago. Esto puede disuadir a los clientes de pagar con retraso

Está dispuesto a negociar las condiciones de pago. Si un cliente tiene problemas para pagarte, considera si es posible elaborar un nuevo plan de pago

Una institución financiera le interesa ver que quienes te deban tengan un excelente historial de pago de sus facturas dentro de un período de tiempo razonable. Cuanto mejor sea tu reputación, mayores serán tus posibilidades de utilizar el financiamiento de facturas. Esta es una de las razones por las que debes considerar otorgar crédito solo a tus clientes con un historial de cumplimiento financiero responsable. (Camino financiero, 2021).

Aplicar los pagos en tiempo y forma permite a la entidad mantener una imagen de credibilidad y confianza, ya que permite reflejar la responsabilidad de la misma y el compromiso con sus proveedores, que este es un punto a favor de la misma. (Ibid, 2021).

2.4 Políticas y procedimientos que debe contener el manual para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras

2.4.1 Control de fecha de emisión.

Obtener un control de las fechas que se establecen las facturas, en la fecha en las que expiden las facturas, para cumplir con lo establecido y contraído. Debe quedar bien claro cuándo se ha expedido, pues de ello dependerá la validez legal de la factura, y dicha fecha determinará además cuándo hay que presentarla, y cuándo se puede empezar a requerir un cobro. (Enrique, 2023).

Una factura es un comprobante de venta que conlleva unas obligaciones para todas las partes. Es el garante a la hora de que el vendedor reclame un pago. La fecha de emisión de la factura es el dato al que debe aferrarse el comprador en caso de tener que exigir responsabilidades tiempo después de su adquisición. Además, es la que marca durante cuánto tiempo hay que guardar el documento, ya que una inspección puede reclamarnos facturas de hasta 4 años atrás. (Ibid, 2023).

2.4.2 Registrar las transacciones de manera cronológicas.

En los procedimientos efectuados para llevar a cabo las cuentas por pagar y pagar es de suma importancia organizar las transacciones de manera cronológica, de manera que esta permite llevar un control administrativo eficiente y coherente de los movimientos que se van efectuando en la organización. Se registran en el orden en que se producen. De allí su denominación: los hechos se vuelcan en el mismo orden en que se produjeron en el tiempo. (Haque, 2015).

Contabilizar de manera cronológica los cambios e incrementos de activos y pasivos en una empresa, la empresa debe documentar cada una de sus transacciones ocurridas y e informar a las autoridades. La documentación es diaria. Aunque no significa que tenga que realizarse todos los días, sí que debe contabilizarse cada movimiento de acuerdo al día. (Ibid, 2015).

Por otro lado, hay que tener en cuenta que no se puede eliminar ningún movimiento registrado. Así se previene el fraude. Finalmente, todo tiene que estar legalmente archivado y organizado y no puede haber ningún asiento sin su correspondiente recibo, factura o documento. (Ibid, 2015).

El registro cronológico garantiza la integridad del sistema de archivos. Permite conocer con exactitud la real situación económica – financiera de una empresa; a través del control que ejerce sobre las operaciones y sobre quienes las realizan, así mismo a partir de la permanente y oportuna información que brinda apoyará a los ejecutivos en la toma de decisiones más acertadas; lo que determina la enorme importancia que le brinda a esta técnica. (Maldonado, s.f.).

2.4.3 Ciclo promedio de cobro

El Periodo Medio de Cobro se puede definir de como los días que, por término medio, tarda una empresa en cobrar de sus clientes. Desde un punto de vista financiero, sería el número de días que estamos financiando a nuestros clientes. (Cigoña, 2014).

La optimización del periodo medio de cobro es clave para las empresas. Ya que supondrá tener más liquidez y un ahorro en costes financieros. Garantizar la liquidez de la empresa con el menor coste financiero posible es una de las principales tareas de los

responsables financieros de las empresas. Para conseguir este objetivo es clave la optimización del periodo medio de cobro (PMC) y del periodo medio de pago (PMP). (Ibid, 2014).

Por lo general, las empresas deben intentar reducir su periodo medio de cobro. Aunque su optimización tiene que compaginarse con el periodo de crédito comercial necesario que conceden las empresas. (Ibid, 2014).

Si la empresa vende a grandes compañías con la que no tiene un gran poder de negociación, puede que estas impongan un plazo de crédito más largo. Por el contrario, si la empresa tiene una fuerte demanda de sus productos puede reducir los periodos de crédito comercial o exigir el pago al contado. (Ibid, 2014).

Mejorar el periodo medio de cobro puede ser vital para nuestras finanzas. Para ello podemos realizar las siguientes acciones:

Optimizar los tiempos del proceso de venta. Hay que optimizar el tiempo que transcurre entre que se realiza la venta y la entrega final del bien o prestación del servicio. Un proceso bien realizado de entrega, sin incidencias, es necesario para conseguir una facturación óptima y un cobro puntual. (Ibid, 2014).

Optimizar el proceso de facturación. Facturar una vez se haya producido la entrega de la mercancía o prestación del servicio permitirá mejorar el periodo medio de cobro. Si una mercancía se ha entregado a principios de mes, no se debería facturar a finales. Sobre todo, si su importe es elevado. (Ibid, 2014).

Optimizar el proceso de envío de la factura. La factura debe llegar a nuestro cliente por la vía más rápida. (Ibid, 2014).

Reducir el plazo de cobro. Debemos negociar un plazo de cobro lo más corto posible. Y, en todo caso, adecuado a la legislación vigente. La fuerza en este tipo de negociaciones, generalmente, recae en el cliente. Es importante, en la medida de lo posible, evitar al cliente formas de pago complejas que retrasen el pago. (Ibid, 2014).

Optimizar el proceso de cobro. Por ejemplo, si trabajamos con recibos domiciliados, es importante que trabajemos con un software contable que nos agilice el proceso. En el caso de que nos paguen de otras formas (como emisión de pagarés o

cheques) debemos establecer un procedimiento que evite retrasos en la gestión de cobros. (Cigoña, 2014).

El periodo medio de cobro es una ratio muy importante para la empresa; ya que nos aportará información sobre el número de días que transcurren desde que vendemos un producto o servicio, hasta que se produce el cobro. Otra interpretación, es el número de días que estamos financiando a nuestros clientes. (fernandez, 2020).

Es uno de los indicadores financieros y de gestión que permiten medir la eficacia con la que se manejan los recursos al interior de una empresa. Concretamente, el análisis del período promedio de cobro permite conocer la frecuencia en días con la que se recauda la cartera. Este indicador de eficiencia es indispensable para conocer la gestión de tesorería de la empresa. (altosempresarios, 2020).

2.4.4 Reporte de antigüedad de cuentas por cobrar

Es un análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento. Con base a estos dos indicadores, se puede medir el desempeño del departamento de cobranza. (Matos, 2018).

El tiempo que transcurre antes de que los deudores de una empresa paguen sus deudas se denomina antigüedad de las cuentas por cobrar. Dado que las empresas dependen de los ingresos por ventas de las cuentas por cobrar, es importante medir el tiempo que tardan los clientes en pagar. Si está buscando un puesto en finanzas, contabilidad o negocios, puede utilizar la antigüedad de las cuentas por cobrar para medir la situación financiera de una empresa. (Ibid, 2018).

Un informe de antigüedad de cuentas por cobrar es un estado financiero que describe las cuentas por cobrar de una empresa y el tiempo que han estado pendientes. Las cuentas por cobrar son pagos de deudores a corto plazo que se consideran un activo. Las cuentas por cobrar son aquellas que aún no han sido pagadas. La antigüedad de las cuentas por cobrar se refiere a la salud económica de una empresa en función del tiempo que sus clientes tardan en pagar sus facturas. Las cuentas por cobrar están pendientes cuando el comprador aún no ha pagado el importe de la factura. (Ibid, 2018).

Las empresas dependen de los ingresos de las cuentas por cobrar para seguir funcionando. Si hay muchas cuentas pendientes de pago, podría significar que una empresa está ralentizando o asumiendo un gran riesgo crediticio en sus prácticas de venta. El análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar puede ayudar a una empresa a evaluar su situación financiera e identificar y resolver posibles problemas. Es una herramienta de gestión para evaluar si hay morosos con regularidad, determinar si ciertos clientes se están convirtiendo en un riesgo crediticio, cambiar las estrategias de venta y pago y dejar de vender productos a determinadas personas, si es necesario. (Ibid, 2018).

Un informe de antigüedad de cuentas por cobrar suele organizar las facturas en columnas según el tiempo que llevan pendientes. Tienen columnas para las cuentas actualmente vencidas y las vencidas, normalmente en segmentos de 30 días. (Ibid, 2018).

Los informes de antigüedad de las cuentas por cobrar suelen ser tablas con grupos de cuentas por cobrar basados en la antigüedad. Las empresas pueden elegir el intervalo de fechas que se ajuste a sus prácticas de venta y crédito, como por ejemplo semanal, mensual o trimestral. Los títulos de las columnas son las cuentas por cobrar vencidas actualmente y las cuentas por cobrar vencidas en períodos anteriores. Los títulos de las filas son los nombres de los clientes o empresas que deben las sumas. En cada casilla, los contables escriben la cantidad de dinero que esperan. También puede incluir una fila de total en la parte inferior de la tabla para escribir los valores totales de las cuentas por cobrar. (Ibid, 2018).

Las empresas pueden utilizar los informes de antigüedad de las cuentas por cobrar para estimar la provisión o reserva de deudas incobrables para cuentas dudosas. Se trata de la cantidad de dinero que una empresa puede suponer que los clientes no tienen previsto pagar, ya que la factura ha estado vencida durante un largo periodo de tiempo. Las provisiones para cuentas de dudoso cobro son «contra activos» porque reducen el valor de los activos de una empresa, sus cuentas por cobrar. Los informes de antigüedad muestran la cantidad que una empresa tiene que «cancelar» o deducir de sus libros. Como se trata de una metodología predictiva, si los resultados reales difieren, las empresas pueden ajustar sus informes en consecuencia. (Ibid, 2018).

La cobranza es parte fundamental de la operación de la empresa, con ella se garantiza el flujo de efectivo, sin embargo, no es una tarea fácil, sino que requiere estrategia, mucho seguimiento y recursos humanos, tecnológicos y económicos con el fin de acortar los tiempos de pago de parte de los clientes. Las cuentas por cobrar constituyen hoy en día un elemento clave para el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero próximo a tener para la empresa y además el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos. Contar con una gestión eficiente y oportuna de tu cartera de clientes es crucial ya que afecta directamente a la liquidez de tu empresa y representa el flujo de efectivo generado por la operación general además de ser la fuente principal de ingresos de la compañía para establecer compromisos a corto y largo plazo. (Castro, Corponet, 2021).

2.4.5 Normas de crédito

Una empresa que ofrece financiamiento a sus clientes debe tomar en cuenta que debe implementar políticas de crédito específicas y bien definidas para un mejor control de su cartera de clientes, esto puede hacer la diferencia entre una gestión exitosa y productiva o un descontrol que puede llegar a afectar la liquidez y capacidad de pago posterior de la empresa. (Rodríguez J. , 2020).

Son los requisitos mínimos para conceder crédito a un cliente. La comprensión de las variables principales que se deben de tomar en cuenta cuando una empresa contempla la relajación o la restricción de sus normas de crédito proporciona una idea general de los tipos de decisiones que participan. (Ibid, 2020).

Las variables principales que se deben considerar cuando se lleva a cabo la evaluación de los cambios propuestos en las normas de crédito son: 1) el volumen de ventas, 2) la inversión en cuentas por cobrar y 3) los gastos por deudas de cobro dudoso. (Volumen de ventas) Se espera que la modificación de las normas de crédito produzca un cambio en el volumen de ventas. Si las normas de crédito se relajan, se espera que aumenten las ventas; si las normas de crédito se hacen más rígidas, se espera que disminuyan las ventas. Generalmente, el incremento de las ventas afecta la rentabilidad en forma positiva, en tanto que la disminución de las ventas afecta las utilidades en forma negativa. (Inversión en cuentas por cobrar) Las cuentas por cobrar implican un costo para la empresa, que se atribuye a desperdiciar la oportunidad de obtener utilidades de los fondos

inmóviles en cuentas por cobrar. Cuando mayor sea la inversión de la empresa en cuentas por cobrar, mayor será el costo por mantenerlas. Si la empresa relaja sus normas de crédito, aumenta el volumen de las cuentas por cobrar y también el costo para la empresa por mantenerlas. El gasto por cuentas de dudoso cobro debe registrarse en el período fiscal en que se produce la duda de su cobrabilidad, sin importar la fecha en que se origina. (Ibid, 2020).

El departamento crediticio es el que evalúa el perfil del cliente para aprobar o rechazar el préstamo, por eso es importante que antes de solicitar un crédito conozca qué son las políticas de crédito y cómo lograr que su perfil esté adecuado para esa evaluación que realiza el departamento. (Fermin Toro, 2009).

En primer lugar, se evalúan las nuevas políticas de crédito que serán otorgadas a los clientes.

Luego se evalúan los movimientos bancarios y se saca el promedio que puede pagar por el crédito que está solicitando a la entidad financiera.

Por último, se evalúa cuál será el incremento durante todo el año que tendrá ese préstamo para determinar el costo financiero que tendrá la entidad.

Por eso la importancia que el cliente conozca qué son las políticas de crédito para ajustar sus requerimientos.

Los estudiantes de la Universidad Fermín Toro de la escuela de administración establecieron ciertos criterios a considerar en el momento de otorgar créditos según ciertas políticas financieras.

Tratar de obtener el máximo de ganancias en la operación.

Minimizar lo más que se pueda el riesgo de pérdida del préstamo otorgado, realizando de manera asertiva la evaluación del perfil del cliente.

Evaluar la calidad del crédito a otorgar.

Otorgarlo más rápido posible el crédito solicitado se busca la calidad del servicio en tiempo record.

Se busca la aprobación de todos los créditos solicitados esperando dar el mejor servicio a nivel financiero.

Informar de manera oportuna por correo el estatus de la solicitud del cliente.

Comunicarse de manera inmediata la aprobación de la solicitud del cliente para garantizar una atención eficiente al usuario.

Es importante tener conocimientos sobre qué son las políticas de crédito para determinar cómo manejar, por ejemplo, los créditos hipotecarios, cómo y cuándo pagar las tarjetas de crédito, así como la entrada y salida del dinero en las cuentas bancarias además de todo el patrimonio que respalda la economía personal o empresarial. (Ibid, 2020).

2.4.6 Pago a proveedores

Gran parte del éxito en la fabricación de productos o en la prestación de servicios depende de la relación de una Empresa con sus proveedores. La buena salud de este vínculo permite ofrecer a la clientela productos o servicios de calidad y mantener el buen funcionamiento del negocio. Obviamente, uno de los componentes principales de esta relación es el pago de proveedores, por lo que es fundamental que toda Empresa aprenda a gestionar estas transacciones de la mejor manera. (Soluciones Digitales, 2021).

El pago a proveedores es una inversión recurrente para adquirir materia prima, herramientas, maquinaria y servicios que ayudan a mantener la operación de una Empresa. (Ibid, 2021).

Las cuentas por pagar a proveedores se pueden realizar con métodos de pago tradicionales como efectivo, cheques o transferencias. Sin embargo, estos tienen varias desventajas, como restar flexibilidad al flujo de efectivo, requerir más tiempo y recursos para procesar las transacciones y realizar la conciliación de gastos, brindar poco control y aumentar riesgo de fugas de dinero, etc. (Ibid, 2021).

La automatización también permite llevar un control detallado de los gastos, ya que se registran y almacenan digitalmente todas las operaciones. Esto aumenta la seguridad, elimina los errores manuales de conciliación y facilita las tareas de contabilidad. En resumen, hoy en día la automatización es la mejor aliada de las Empresas para la gestión

del pago de proveedores, ya que permite mejorar el flujo de efectivo y mantener sin problemas la operación de una Empresa. (Ibid, 2021).

Pagar a los proveedores tiene un papel fundamental, ya que viabiliza la buena relación que influye directamente en el resultado. Un buen proveedor es fundamental para alcanzar el éxito, así como cultivar una buena relación con estas personas. Seleccionamos algunos consejos para ayudarte en esta tarea y superar a la competencia. (Ibid, 2021).

La buena relación, que incluye pagar oportunamente a los proveedores, se convirtió en algo fundamental para el éxito de la empresa. Es lo que defiende Aaron Schwartz, líder de Modify Watches, en una entrevista para el portal americano Inc. “Descubre cómo puedes ayudar a tus proveedores, facilitarles la vida, ya sea mejorando sus condiciones, ahorrando tiempo o dinero”, explica. Una relación de amistad, no sólo comercial, crea un lazo de compensaciones mutuas: por un lado, el proveedor puede conseguir grandes contratos y utilizar la amistad para mejorar el producto; o sea, el cliente consigue mantener una ventaja competitiva, ya sea en el precio, en la calidad, en el diseño del producto o en la tecnología empleada. (Ibid, 2021).

Como si esto no fuera suficiente, una buena relación también trae un impacto positivo en el flujo de caja de la empresa. Al negociar plazos (cobros o el pago a proveedores), es posible reducir el tiempo entre la venta de los productos y el pago. (Ibid, 2021).

Los proveedores son colaboradores esenciales para la buena marcha de un negocio. De ellos depende que puedas contar con productos y servicios de calidad y tener un apoyo a mano para solucionar cualquier imprevisto. Para que todo funcione es necesario que cumplas con tus obligaciones en el pago a proveedores, sin errores ni demoras, para ganarse su confianza y recibir una buena atención. (Circulantis, 2019).

La gestión del pago a proveedores engloba todos los trámites administrativos y financieros necesarios desde que se negocia una compra hasta que se abona su importe. Es importante que priorices la fase de negociación porque ahí se definen dos aspectos claves de todo el proceso: concretar la forma de pago y las fechas en que se harán efectivos. El objetivo es proteger la liquidez y la seguridad financiera y eso requiere jugar a dos bandas para equilibrar los días que tardas en cobrar y en pagar. Para conseguirlo tienes que

organizar y conciliar las fechas previstas de entradas y salidas de efectivo, y así anticiparte a posibles riesgos de falta de fondos. Para gestionar el pago a proveedores una buena estrategia debe contemplar dos retos: obtener unas condiciones beneficiosas y estables (en cuanto a calidad, precio y plazos de entrega); y también, el mayor control posible sobre los períodos de liquidación para asegurar los recursos suficientes de tesorería en cada momento. (Ibid, 2019).

2.5 Pautas que debe contener el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras.

2.5.1 Introducción del manual de procedimientos.

Es un breve texto que indica de qué es el manual que se presenta. En esta primera parte se sitúa en un contexto determinado y se suele expresar un resumen de lo que será explicado o desarrollado. En la introducción el lector se familiariza con el tema. (Etece, 2021).

La introducción corresponde a la acción y efecto de introducir algo o introducirse en algo. En un texto científico, técnico o de divulgación es probable que la introducción tome otros nombres como resumen, síntesis o prefacio. La introducción siempre precede al capítulo uno. (Ibid, 2021).

Dentro de la introducción de un texto de investigación existen ciertos elementos que deben ser incluidos ya que facilitarán la comprensión del tema y darán al lector un pantallazo sobre la investigación. (Ibid, 2021).

Toda introducción debe describir:

¿Qué? Breve descripción del tema del trabajo, para que el lector sepa qué va a encontrar en el texto. (Ibid, 2021).

¿Por qué? y **¿Para qué?** La razón e importancia de la investigación sobre ese tema o fenómeno y cuáles son los propósitos y alcance esperado. Se pueden incluir los antecedentes que existan sobre la materia que se está estudiando. (Ibid, 2021).

¿Cómo? La metodología y la forma en que se hizo la investigación. (Ibid, 2021).

2.5.2 Generalidades.

Identidad y Filosofía institucional

La identidad y filosofía de una empresa se compone por tres elementos esenciales: misión, visión y valores. Cada una de ellas define el camino y estrategia a seguir, los planes a futuro y los lineamientos que la caracterizan y la hacen diferente de las demás. Se agregan también lo que son los objetivos generales y específicos de la institución. (Santander, 2022).

Misión: Se define como la razón principal por la cual esta existe, es decir, cuál es su propósito u objetivo y cuál es su función dentro de la sociedad. De esta manera, la misión de una empresa permite establecer la base de su plan de negocios y construir estrategias de mercado coherentes, ya que cualquier decisión para llegar a una meta futura debe tomarse a partir de esta misma. Una misión bien definida debería ser breve, concisa y fácil de comprender para el público objetivo. (Ibid, 2022).

Visión: Permite definir el camino que se debe seguir para alcanzar las metas propuestas. Para ello, debe representar de una forma clara y realista los principios que dan una identidad a esta empresa y responder a cuestiones como: ¿qué se desea lograr?, ¿hacia dónde nos dirigimos?, ¿dónde queremos estar en un futuro? y ¿cómo lo conseguiremos? Además, a diferencia de la misión, su definición puede tener una mayor longitud, aunque lo mejor es ser breve, destacando los puntos realmente importantes. (Ibid, 2022).

Valores: Estos complementan la misión y visión. Son los principios sobre los que se fundamentan las acciones y decisiones de una empresa. Definen cuáles son las pautas sobre las que se trabaja e influyen de forma directa al desarrollo de la empresa, la dinámica de trabajo, al servicio al cliente, al prestigio de la marca y la conciencia social o medioambiental de la empresa. (Ibid, 2022).

Objetivo general: Es el elemento escrito en donde determinas la meta general que quieres lograr con tu marca. Este debe establecerse desde un inicio, pues indica el resultado al que deseas llegar y con ello estableces las estrategias para alcanzarlo. (Rodrigues, 2021).

El objetivo general puede durar toda la vida empresarial de un proyecto o cierto periodo si es que decides cambiarlo o modificarlo en algún momento. Se compone de metas que se cumplen a corto, mediano y largo plazo y que en conjunto te permiten llegar a tu destino. (Ibid, 2021).

Objetivo específico: Son los resultados que quiere obtener una empresa, de acuerdo con metas más generales, para maximizar los beneficios adquiridos en un negocio. Tales objetivos deben ser prácticos, realistas, coherentes, lógicos y tener una secuencia que permita cumplirlos en un tiempo determinado. (Licari, 2022).

Dentro de una empresa los objetivos se derivan de dos propósitos diferentes. En primer lugar, tenemos los de carácter económico, que buscan obtener mayores beneficios financieros a través del mantenimiento o expansión de la compañía, captar cada vez más clientes, ganar mayor rentabilidad, mantener en positivo el flujo de caja, optimizar los recursos para superar la productividad, entre otros. (Ibid, 2022).

2.5.3 Aspectos generales del manual.

Objetivo general: Es un enunciado de forma sucinta que resume la idea central y finalidad de un trabajo, es decir, la meta a alcanzar. (Arias E. , 2020).

Apuntan a solucionar el problema general determinado en el planteamiento del problema. Es el resultado final que quiere alcanzarse con proyecto, es decir, la razón por la que se realiza la investigación o intervención. En otras palabras, el objetivo general sintetiza la hipótesis o problema a investigar, puntualiza la finalidad del estudio y delimita el tema. (Ibid, 2020).

Objetivos específicos: Detallan los procesos necesarios para la completa realización del trabajo. Se relacionan directamente con el objetivo general, detallando los procesos necesarios para su realización. De esta forma, los objetivos específicos sirven como una guía de la manera como será abordado el trabajo. (Ibid, 2020).

Deben presentar en detalle las metas del proyecto. Así se relaciona el objeto estudiado con sus particularidades y se identifican los pasos a seguir para cumplir el objetivo general. Deben ser medibles, concretos y acotados a un solo aspecto de la investigación o intervención. (Ibid, 2020).

Alcance: Establece los límites que tendrá el proceso, estos se determinan a través de la identificación de los eventos de inicio y fin, así como de las etapas que incluye. (Hurtado, 2018).

Beneficiarios: Es el término asociado comúnmente para nombrar a las personas que reciben un apoyo, ya sea en especie, servicios o económico. Pero ésta es una acepción social, más que técnica. Una persona también puede ser beneficiaria de las empresas particulares. (Konfio, 2021).

En su definición, ser beneficiario se refiere a qué tanto una persona física como moral, es decir, a que una persona o empresa recibe una autorización para obtener o hacer uso de un bien material, un servicio o un bien económico. También se puede referir al permiso de ejercer un derecho. (Ibid, 2021).

Los beneficiarios para un manual de políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar y por pagar para las financieras son los colaboradores, el personal administrativo y los clientes. (Ibid, 2021).

Los colaboradores: Son los aliados número uno que tiene una empresa; es decir, son el capital humano encargado de agilizar procesos y optimizar el modelo de negocio de la organización. (Pachon, 2021).

En los procesos internos y externos de una organización el colaborador es uno de los elementos más importantes. Para que una empresa pueda ser predominante en el mercado, y, sobre todo logre ser altamente competitiva, los copartícipes deben poseer habilidades y competencias que le generen un valor agregado a la compañía. (Ibid, 2021).

Los colaboradores son beneficiarios a la hora de implementar el manual de políticas y procedimientos, porque al tener sus políticas y procesos elaborados estos deben de ejecutar su trabajo como se establece en el manual, se le facilitara realizar el mismo y tendrán menor porcentaje en el margen de error. (Mendoza, 2023).

Personal administrativo: Es el personal empleado en una empresa, encargado de la administración de dicha empresa. Así, entre sus tareas destacan las de ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad. (Arias E. R., 2021).

El personal administrativo, por tanto, son aquellas personas que se dedican a la gestión diaria de la empresa y a todas las actividades que esta conlleva. Suelen depender directamente de la dirección general o de las secundarias, según sea su labor. (Ibid, 2021).

El personal administrativo se beneficia del manual ya que con este el trabajo se ejecuta de una manera más organizada, se mantiene un mejor control y dicho personal debe de supervisar que sus colaboradores ejecuten lo que se establece en dicho manual. (Mendoza, 2023).

Clientes: Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. La palabra cliente también puede ser utilizada como sinónimo de comprador. El cliente puede comprar un producto y luego consumirlo; o simplemente comprarlo para que lo disfrute otra persona. (Quiroa, 2019).

Los clientes que la empresa posee actualmente son un activo muy valioso; sobre todo para mantener el nivel de participación dentro del mercado total. Los clientes actuales no ayudan a la empresa a crecer más, pero permiten que se sigan manteniendo el nivel de participación de mercado, lo que les asegura que sigan teniendo utilidades. (Ibid, 2019).

Si la empresa establece lo que es el manual de políticas y procedimientos el cliente tendrá el debido conocimiento de que procedimientos él debe de ejecutar para realizar lo que es la solicitud de algún crédito. Al tener políticas establecidas el cliente sabe cuál es la medida de cobro que tiene en función la empresa. (Mendoza, 2023).

Procedimientos: Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo. (Pérez Porto, 2021).

Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia. (Ibid, 2021).

2.5.4 Políticas de cobranza y de crédito.

Las políticas son normas, guías y formas generales que orientan el o los procedimientos señalados que se han de seguir para el manejo de situaciones habituales o para el ejercicio de una autoridad delegada. Define el límite dentro del cual se toman decisiones. Es una regla que norma la actuación y que al aceptarla permite lograr los objetivos propuestos. (José, 2007).

Con el propósito de que las políticas de crédito y cobro sean efectivas, deben expresarse mediante lineamientos específicos aplicables a la actividad cotidiana, estos pueden asumir diversas formas y se les denomina comúnmente práctica, métodos o procedimientos entre otros; deben expresar en detalle la forma cómo el personal de crédito debe llevar a cabo la política de crédito y cobro, las cuales serán llevadas a la práctica con la mayor efectividad cuando todos aquellos que se ven directamente afectados participen en su aplicación. Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada sus políticas de crédito y cobro. (Ibid, 2007).

Las políticas de crédito deben ser revisadas periódicamente en conjunto con los departamentos involucrados para conocer los cambios del entorno (externo e interno). Ellas conforman el esqueleto que guiará el accionar de las funciones de crédito y cobro. Por lo que tanto la jefatura Administrativa-Financiera en coordinación con el Encargado de la Sección de Cuentas Corrientes, deben de estar muy atentos a las condiciones cambiantes del entorno e informar a la Junta administrativa los cambios correspondientes y los motivos de estos para su aprobación. (Ibid, 2007).

2.5.5 Procedimientos de cobranza y de crédito.

El manual de procedimientos es un documento que contiene las reglas y pautas que indican cómo deben ejecutarse ciertos procesos. Estos manuales permiten a las empresas guiar y administrar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, así como mantener estándares de calidad y eficiencia. (Rodriguez J. , Hubspot, 2022).

El objetivo principal de los procedimientos es establecer de manera clara y comprensiva para todos los miembros de una plantilla de trabajo los pasos a seguir, procedimientos a cumplir y resultados a obtener al realizar una actividad dentro de la organización. (Ibid, 2022).

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. (Ibid, 2022).

Los procesos de control de créditos te ayudan a garantizar que se respetan las condiciones y políticas de pago de tu empresa. Esto implica dejar claras las condiciones y acciones tanto para los clientes como para el equipo de control de créditos: explícales cómo emitirás las facturas y qué harás si se retrasan. (Solunion, 2022).

Asegúrese de cubrir estos pasos:

1. Tener la información correcta sobre el cliente: el nombre correcto y legal de tus clientes, incluido la entidad de la empresa, la dirección correcta y, posteriormente, el nombre de la persona a la que debes enviar la factura. Los descuidos en algo tan básico pueden hacer que las facturas se extravíen, que los pagos se retrasen y que tu proceso de control de créditos se desvíe desde el principio. (Ibid, 2022).
2. Someter a los nuevos clientes a una diligencia rutinaria y realizar comprobaciones de crédito: comprobación de las finanzas, la reputación, el historial comercial y de pagos, etcétera. (Ibid, 2022).
3. Establecer límites de crédito como parte de tu proceso de control de créditos para gestionar tu exposición al riesgo: pregúntate cuál es la cantidad máxima pendiente de pago para cada uno de tus clientes, y considera si pagan regularmente a tiempo, si tu negocio es cíclico y si tus ventas son regulares a lo largo del año. Proveedores como las aseguradoras de crédito comercial podemos ayudarte a investigar a los clientes. (Ibid, 2022).
4. Realizar revisiones periódicas para comprobar las facturas pendientes y vencidas. Decide qué clientes requieren un seguimiento. Profundiza en el motivo por el que no se ha pagado una factura: ¿el cliente la ha pasado por alto? ¿La ha perdido? ¿Existe una disputa sobre la factura que debe resolverse? (Ibid, 2022).

Parte de tu proceso de control de créditos debería incluir cuándo delegar estos asuntos en tu equipo de gestión de crédito, para que puedan hablar con el cliente y

considerar varias formas de recuperar los pagos: ofrecer varios métodos de pago, dar incentivos por pago anticipado o cambiar las condiciones de crédito. (Ibid, 2022).

2.5.6 Políticas de Pago

Es la política que usa una compañía para decidir cuánto pagará a los accionistas en forma de dividendos. Algunas investigaciones y lógica económica sugieren que la política de pagos o dividendos puede ser irrelevante (en teoría), pero muchos inversionistas confían en los dividendos como una fuente vital de ingresos. (Lopez, 2018).

Dado que los dividendos representan una forma de ingreso para los inversores, la política de pagos o dividendos de una empresa es una consideración importante para algunos inversores. Como tal, es una consideración importante para el liderazgo de la compañía, especialmente porque los líderes de la compañía a menudo son los principales accionistas y por ende debe existir una política de dividendos generosa. (Ibid, 2018).

La mayoría de las empresas ven una política de pagos o dividendos como parte integral de la estrategia corporativa. La gerencia debe decidir sobre el monto del dividendo, el calendario y otros factores que influyen en los pagos de dividendos a lo largo del tiempo. Hay tres tipos de políticas de dividendos: una política de dividendos estable, una política de dividendos constantes y una política de dividendos residuales. (Ibid, 2018).

El objetivo de la política es apuntar a pagos de dividendos constantes y predecibles cada año, que es lo que buscan la mayoría de los inversores. Cuando las ganancias aumentan o bajan, los inversores reciben un dividendo. El objetivo es alinear la política de dividendos con el crecimiento a largo plazo de la empresa. Este enfoque permite al accionista tener más certeza sobre el monto y el momento del dividendo. (Ibid, 2018).

El principal inconveniente de la política de pago es que, años en auge, los inversores pueden no ver un aumento de dividendos. Por el contrario, según la política de pagos constantes, un porcentaje de las ganancias de la compañía se paga cada año. De esta manera, los inversores experimentan la volatilidad total de las ganancias de la compañía. Si las ganancias aumentan, los inversores obtienen un dividendo mayor; si las ganancias están bajas, los inversores pueden no recibir un dividendo. El principal inconveniente del método es la volatilidad de las ganancias y los dividendos. Es difícil planificar cuando los ingresos por dividendos son altamente volátiles. (Ibid, 2018).

2.5.7 Procedimientos de Pagos

Un proceso de pago no es otra cosa que la secuencia de pasos necesarios para llevar a cabo una transacción electrónica. Como vimos antes, tales transacciones pueden ocurrir a través de tarjeta de crédito, tarjeta débito o cualquier otro tipo de método de pago digital. (quintana, 2022).

Existen, además, dos elementos inherentes a cualquier proceso de pagos en una empresa. El primero de ellos consiste en recibir pagos de los clientes. El segundo consiste en hacer pagos a proveedores, socios y empleados que trabajan para una empresa. (Ibid, 2022).

Si bien es cierto el proceso de pago a proveedores y clientes es fundamental dentro de las finanzas y contabilidad de una empresa, en la siguiente sección nos enfocaremos en la dinámica que ocurre detrás de los procesos de pagos que les permiten a los clientes de una tienda online realizar sus compras. (Ibid, 2022).

Como señalamos antes, el proceso de pagos está compuesto de una secuencia de pasos que deben ocurrir para que el pago tenga lugar. Sin embargo, antes de hablar de dichos pasos es necesario entender cuáles son las partes involucradas en el proceso. (Ibid, 2022).

2.5.8 Diagrama de flujo.

Con la utilización de un diagrama de flujo permitirá describir los procesos que se utilizan para planificar, y comunicar los programas que suelen ser complejos a unos más fáciles y sencillos, visualmente se puede apreciar la relación secuencial con la ayuda de descripciones, rectángulos, rombos, círculos, flechas, prismas circulares, entre otros símbolos. (Wondershaw , 2019).

Los diagramas de flujo permiten ver de forma clara y concisa cada detalle, lo cual brinda a los equipos la capacidad de entender de forma rápida las tareas a realizar, quién y cómo las va a realizar, de manera que esta herramienta permite optimizar el tiempo empleado para la elaboración de los procesos de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras. (Ibid, 2019).

Crear una guía permite la reducción de errores al momento de implementar los procedimientos de las cuentas por pagar, en el diagrama de flujo de manera representativa simbólicamente, se obtiene la factura de pago de los proveedores, se verifica la coherencia de las facturas y las ordenes de compras, los procedimientos de cuentas por pagar deben verificar los recibos de la mercancía para la aprobación del pago de la factura, y se marca la factura como recibida y pagada. (Ibid, 2019).

Contempla los diferentes pasos que considera el jefe o gerente sobre las cuentas por pagar. Donde implica la revisión de las facturas, para cotejar, revisar y autorizar las transferencias financieras. Cada puesto, cumple con actividades específicas dentro flujo, de modo que cada uno cuenta con sus propias funciones para canalizar al cliente que cumpla con sus obligaciones. (Ibid, 2019).

En la actualidad implementar un diagrama de flujo es una tarea importante debido a que, además de que permite visualizar gráficamente un procedimiento, muestra de forma clara y sencilla las políticas y procedimientos a implementar en el área de cuentas por pagar y cobrar de las financieras, además de que refleja las principales actividades y operaciones de un órgano administrativo y facilita la comprensión y análisis de los mismos. (Ibid, 2019).

2.6 Ventajas o beneficios que proporciona el manual de políticas y procedimientos

2.6.1 Mejor control administrativo.

El control administrativo es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias. Permite que las actividades y procesos en las empresas se efectúen de la mejor manera y se puedan solventar los problemas que surjan, así como obtener aprendizajes a partir de la realización de estos procesos para poder hacer mejoras a futuro. (Álvarez, 2020).

Las organizaciones deben tener control administrativo para garantizar su correcto funcionamiento y eficiencia. Alcanzar esto les permitirá incrementar ganancias, reducir costos y ofrecer un mejor producto o servicio a sus clientes. (Ibid, 2020).

Un mejor control administrativo beneficia en el manual de políticas y procedimientos porque este es un proceso clave que sirve de base para la ejecución de las tareas, el objetivo de este control es garantizar que el negocio cumpla con las metas marcadas y contribuir a la supervivencia y crecimiento de este. (Castro, CORPONET, 2021).

El control administrativo es importante porque:

Permite crear y ejecutar conocimientos relevantes sobre la forma correcta de utilizar y optimizar los recursos que están disponibles para operar una organización.

Otorga efectividad al esfuerzo humano.

Permite el crecimiento sostenible.

Genera información relevante sobre la forma correcta de tratar los recursos operativos, especialmente los recursos humanos que son un elemento indispensable en cualquier organización y deben ser atendidos por su reflexión y posible migración a otras organizaciones.

Mide el desempeño y crea información relevante para realizar los cambios relevantes que mejoran el funcionamiento de las organizaciones.

Reduce los costos operativos.

Para poder llevar un buen control de las cuentas por pagar y por cobrar debemos registrar cada transacción. En el caso de las cuentas por pagar, es posible encontrar los gastos directos, que se refieren a los gastos con mano de obra, materia prima y comisiones de venta. Además de éstos, tenemos las facturas fijas, que se refieren a los salarios, las facturas de agua y electricidad y el salario del contable, entre otros. En cuanto a las cuentas por cobrar, están relacionadas con los ingresos por productos y servicios. El registro también debe incluir los ingresos futuros o las cantidades que la empresa aún no ha obtenido. (Alice, 2022).

También deberá hacer un seguimiento mensual de los registros. Para hacerlo de forma organizada, será necesario utilizar algunas herramientas, como las famosas hojas de cálculo, que ayudan a programar la frecuencia de los registros. (Ibid, 2022).

Estudiando los datos y la información recopilada, es posible crear un análisis de los procesos financieros y recopilar los resultados mes a mes. De este modo, es posible saber si el número de cuentas está disminuyendo o aumentando y cuántos ingresos ha gastado la empresa. (Ibid, 2022).

La empresa es una organización que depende de muchas áreas para estar funcionando correctamente. La base de un buen control interno en todas las operaciones ayuda a eficientizar las actividades que se llevan a cabo. Implementar controles administrativos reduce los riesgos de posibles errores e intentos de fraudes por parte de los empleados hacia la empresa. Esto ayudará a que la empresa administre bien sus recursos económicos que podría invertir en función de crecimiento para la empresa misma. (Gaxiola, 2021).

2.6.2 Optimización de los procesos financieros.

La optimización de procesos es la disciplina que se encarga de adaptar los procesos para optimizar sus parámetros, pero sin infringir sus límites. Generalmente, tiene como objetivos minimizar costos y maximizar el rendimiento, la productividad y la eficiencia. (SYDLE, SYDLE, 2022).

La optimización financiera ayuda a las empresas a maximizar las ganancias y ofrecen el beneficio añadido de facilitar el trabajo del contable en cuanto a las cuentas por cobrar, por pagar y modelo financiero. (Ibid, 2022).

Al realizar el manual de políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar y por pagar es más fácil estandarizar los procesos y formalizarlos. Esto disminuye los errores, la repetición de un mismo trabajo y las dudas sobre los procedimientos, minimizando notablemente los riesgos. La optimización de procesos de negocio permite entregar productos y servicios con agilidad y calidad, pues al corregir las fallas y estandarizar los procesos se puede generar más, en menos tiempo y con mayor calidad. Al tener visibilidad de un extremo a otro es posible identificar la causa de los problemas. Esto ayuda a corregirlos desde su origen, evitando que el gestor invierta recursos para atenuar solo las consecuencias en lugar de las causas de lo que es el verdadero problema. (Ibid, 2022).

Al mismo tiempo, es importante que los empleados comprendan que las optimizaciones de procesos están destinadas a hacer que la empresa sea más productiva y

facilitar su trabajo. En definitiva, la optimización de procesos financieros mejora claramente la eficiencia de una organización y permite ofrecerles más valor a los clientes optimizando al máximo los recursos utilizados. (Ibid, 2022).

Todos los departamentos de una empresa se benefician de la optimización de procesos, pero el departamento financiero es uno de los que más ventajas pueden obtener gracias al uso del manual de políticas y procedimientos que es totalmente adaptable a sus necesidades. (KYOCERA, 2023).

En primer lugar, mejora la eficiencia de la gestión de proveedores al permitir que la información importante esté accesible y actualizada en todo momento, lo que deriva en un mejor uso de la información sensible. Con estas herramientas se puede automatizar el proceso y reducir así errores humanos que implican un mayor coste de tiempo y de dinero. En el caso de las facturas, optar por la factura electrónica mejora de forma notable las tareas contables, lo que reduce el consumo de recursos y aumenta la productividad a la vez que se evitan los errores. (Ibid, 2023).

2.6.3 Minimiza las pérdidas.

La pérdida es una situación en la que se deja de poseer algo que se tenía por una circunstancia. Este término puede ser utilizado en diversos ámbitos. En el caso de la economía, se refiere, en general, a la reducción del patrimonio del individuo o empresa. (Guillermo Westreicher, 2020).

En el ámbito contable una pérdida se produce cuando se genera una reducción en el valor de los activos de la firma, cuando los mercados caen y el valor de las acciones se deprecia, por ejemplo. Asimismo, también se refiere a una circunstancia en la que los egresos son mayores a los ingresos, es decir, cuando las salidas de dinero son mayores a las entradas. (Ibid, 2020).

Con un manual de políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar y por pagar se reducen las pérdidas, porque con este se tendría más control y manejo con dichas cuentas, se lleva un control con las fechas de cobros así, cuando le corresponda cobrar a un cliente no se pasa la fecha por alto y ese ingreso no se pierde en la empresa. (Guzmán, 2016).

Por otra parte, se realizarían lo que es un recordatorio de pago para que los pagos que se tengan que realizar no generen moras, esas moras serian perdidas porque no estarían establecidas en las cuotas de pagos mensuales. (Ibid, 2016).

Es muy importante reducir los gastos que no sean importantes ni necesarios. Para eso revisa los procesos dentro de tu empresa para detectar si hay errores en los manejos. (Ibid, 2016).

2.6.4 Mayor interpretación de los estados financieros.

Se considera que la interpretación de estados financieros es un método, que aplicado a cualquier empresa le permite evaluar con exactitud su situación financiera permitiéndole conocer en qué condición está, tomar las decisiones correctas y observar el cambio de la organización. Además, es importante mencionar que el proceso más importante de un negocio es la toma de decisiones, la cual requiere conocer la información y las herramientas del análisis financiero que se deben utilizar para dictaminar la forma más acertada de actuar. (Reyes, 2023).

Al realizar un manual de políticas y procedimientos podemos obtener las siguientes ventajas en la interpretación de los estados financieros:

Su análisis elevará: la productividad, eficiencia, rentabilidad y en general gestión técnica administrativa.

Conocer acerca del cumplimiento de sus objetivos a largo plazo y las metas propuestas a corto plazo.

Advierte situaciones peligrosas este califica posiciones y resultados, sugiere medidas buscando las más convenientes y oportunas.

Mejora las estrategias de toma de decisiones en los negocios.

Da una visión más profunda sobre el Estado Financiero de negocio y mejora la rentabilidad, el flujo de efectivo y el valor del negocio.

Su análisis ayudará a tomar decisiones inteligentes para aumentar los ingresos de la empresa y minimizar el desperdicio.

Proporcionar a los inversionistas y acreedores información útil que les permita predecir, comparar y evaluar los flujos potenciales de efectivo con respecto a su inversión.

Proporcionar información útil para evaluar la capacidad de administración para utilizar con eficacia los recursos de la empresa, alcanzando así la meta primordial de la empresa. (Quimis, 2021).

Con el manual de políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar y por pagar podremos realizar una mejor interpretación con los estados financieros de las empresas porque obtendríamos información más clara y precisa, se actualizarían los datos con mayor frecuencia y nos proporcionaría datos más relevantes a la hora de hacer dicha interpretación. (Mendoza, 2023).

2.6.5 Facilitar la interacción de los procesos contables

Sistematizar los procedimientos contables, en cuanto a registro de transacciones y preparación de operaciones contables y la información contable que se obtenga resulte veraz, adecuado y seguro, utilizando las normas internacionales de contabilidad; de tal manera que les sea fácil a las personas que estén a cargo de la contabilidad de la empresa de organizarse y tomar decisiones. (ILLESCAS, 2013).

Algunas de las ventajas que podemos obtener con el manual de políticas y procedimientos son las siguientes:

Nos ayuda y facilita el procedimiento de registro de documentos contables determinado en una empresa.

Nos permite dirigir, controlar y mantener actualizados los registros contables de las operaciones de una empresa.

A través del manual obtenemos información oportuna y comprensible, y se toma decisiones en forma efectiva.

Sirve como guía de trabajo a realizar.

Coordinación de actividades.

Permite la uniformidad en la interpretación y aplicación de normas.

Reduce el trabajo como análisis de tiempo. (Ibid, 2013).

2.6.6 Control y organización en los datos

Son la base inicial del proceso que, con la gestión adecuada, los transforma en información y hace que puedan aplicarse en la planificación empresarial. Un dato suelto no dice nada. La información, en cambio, puede marcar una gran diferencia. (sydle, 2022).

La administración o gestión de datos se refiere a todo el proceso de adquisición, almacenamiento, organización y mantenimiento de los datos creados o recogidos por una empresa. El concepto abarca una amplia combinación de funciones destinadas a hacer que los datos sean precisos, disponibles y accesibles. (dashboard, 2021).

La administración de datos es el desarrollo y la ejecución de arquitecturas, normas, prácticas y procedimientos para gestionar eficazmente las necesidades del ciclo de vida de la información de una empresa. (Ibid, 2021).

Se trata, por tanto, de un campo multidisciplinar, cuyo objetivo es mantener los datos organizados de forma práctica y utilizable. El objetivo es que los datos sean precisos, coherentes, accesibles y seguros. (Ibid, 2021).

El control y organización de los datos permite eliminar la duplicación de datos y normalizar su formato. Los datos proceden de diferentes fuentes y pueden ser de distintos tipos. Tampoco se recoge de la misma manera en cada sistema. Sin la gestión de los datos, el análisis es poco fiable o imposible. Es imprescindible garantizar la calidad de los datos. (Ibid, 2021).

Una estrategia de administración de información bien ejecutada puede aportar muchas ventajas a una empresa frente a sus competidores. Puede mejorar la eficacia operativa y la toma de decisiones. (Ibid, 2021).

Administrando adecuadamente tus datos, las organizaciones también pueden ser más ágiles, detectar las tendencias del mercado y aprovechar más rápidamente las nuevas oportunidades. Además, la administración de los datos ayuda a evitar problemas de fuga de datos, privacidad o cumplimiento de la normativa, potencialmente costosos y que dañan la reputación. (Ibid, 2021).

La administración de datos es el proceso de recopilación, almacenamiento, organización y actualización de los datos de una organización. Es esencial. Si se hace de

forma eficaz, mejora el núcleo de las aplicaciones empresariales y proporciona la analítica necesaria para tomar decisiones empresariales fundamentadas basadas en información relevante. También ayuda a los ejecutivos, a los directores de empresa y a todos los usuarios en su planificación estratégica. (dashboard, 2021).

Por lo tanto, cuando hablamos de control basado en datos, nos referimos a una gestión más analítica de la contabilidad, la tesorería, las finanzas y otros frentes, según la estructura de cada organización. Se trata del desarrollo de las capacidades de procesamiento, análisis y visualización de datos para tomar decisiones aún más inteligentes y oportunas. (gesplan, 2021).

2.6.7 Proporcionar una visión clara de las informaciones

La visión de una empresa indica de una manera bastante clara hacia donde se dirige la compañía, qué objetivos quiere cumplir y en qué quiere convertirse en un plazo de tiempo concreto. Con una visión clara de su estado financiero actual, le resultará más fácil desarrollar estrategias inteligentes y asignar recursos de la manera correcta. (Equipo editorial, 2023).

A través de un manual de políticas y procedimientos se obtienen una visión clara de las informaciones ya que estos desglosan de manera específica las tareas que se pretenden realizar y como se quieren realizar, enfocándose así en una misma dirección a la hora de su realización, esto tiene como objetivo que las informaciones que se coloquen se puedan interpretar de una manera clara y permita a terceros entender los procedimientos a realizar. (Ibid, 2023).

2.6.8 Mejora la solvencia de la empresa.

La prosperidad económica de un negocio se fundamenta en su solvencia. En efecto, si este no es solvente, en el mejor de los casos podrá cubrir sus obligaciones financieras o parte de ellas, pero sin tener recursos para la innovación, inversión o ahorro. (Maejo, 2022).

Las empresas con un buen nivel de solvencia:

Presentan un flujo de caja positivo;

Controlan las finanzas;

Tienen menos deudas que entradas;

Alcanzan cierta libertad financiera.

Por lo tanto, incrementar la solvencia de una empresa debe ser una prioridad estratégica para la mayoría de los gestores, ejecutivos e inversionistas, ya que representa una condición clave para alcanzar un crecimiento sostenido. (Ibid, 2022).

La solvencia de una empresa puede ser uno de los mejores indicadores de su viabilidad a corto plazo. Cuando una compañía es solvente, significa que puede hacer frente a sus gastos, por lo que tiene suficientes recursos para poder hacerles frente. (Oviedo, 2021).

Que la empresa sea solvente es de gran importancia para afrontar las crisis y los cambios bruscos en el mercado o la economía. Una empresa con escasa solvencia tiene muchas más probabilidades de ir a la quiebra en los momentos de caída del consumo o cambios significativos en el mercado. (Ibid, 2021).

La solvencia financiera de una empresa es un indicador esencial por muchas razones. Primero, porque será un aspecto que los inversores y los bancos analizarán a la hora de darnos financiación. Segundo, porque una empresa que no es solvente puede tener problemas de supervivencia por falta de salud en su economía. (Ibid, 2021).

2.7 Consecuencias que provoca la no utilización del manual de políticas y procedimientos

2.7.1 Pérdidas Significativas.

La Gran Crisis Financiera (GCF) de 2007–09 puso de manifiesto los costes sistémicos que conlleva el retraso en reconocer las pérdidas crediticias por parte de las entidades bancarias y otros prestamistas. En el periodo previo a la crisis, la aplicación de las normas vigentes se consideraba un impedimento para que los bancos dotaran oportunamente provisiones para las pérdidas crediticias previstas para los riesgos incipientes. Dicho retraso se tradujo en un reconocimiento de pérdidas crediticias muchas veces insuficiente y tardío. También surgieron dudas sobre si los modelos de aprovisionamiento, incluido el efecto de las provisiones sobre los niveles del capital

regulador, contribuían a la prociclicidad al estimular una actividad de préstamo excesiva durante la fase de auge y provocar una acusada contracción del crédito en la fase de desaceleración posterior. (Jr, 2019).

La pérdida esperada es el primer componente del riesgo de crédito. Esta depende del deterioro que presenta una cartera y dependerá del comportamiento del riesgo crediticio del emisor. Los componentes para el cálculo de la pérdida esperada son: la probabilidad de incumplimiento vinculada al nivel de solvencia o rating del emisor, la exposición dada como el importe que se tiene comprometido ante un evento crediticio y la severidad que es la pérdida real soportada tras el evento de crédito, una vez que finaliza el proceso de recobro. (Valencia, 2012).

2.7.2 Mal manejo de las cuentas por cobrar y pagar.

Las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar. Por ello, tener un control efectivo de los clientes que te deben y un sistema de cobranza efectivo, ayudará a tu empresa a cumplir con sus objetivos financieros. (contraqi, 2019).

Muchas empresas por lo regular no tienen el cuidado de clasificar las cuentas por cobrar, ni darle el seguimiento adecuado por la falta de procesos eficientes y de un software que les ayude a tener el control necesario. (Ibid, 2019).

Entre las cosas que se deben evitar es otorgar crédito a diestra y siniestra, es decir, se deben establecer políticas de crédito claras que especifiquen los criterios para otorgarlo, así como el plazo para los pagos y la fecha de saldos vencidos. (Ibid, 2019).

Puede resultar obvio, pero muchas veces la cobranza enfrenta problemas por la falta del envío de las facturas. Para que esto no suceda, un software te puede ayudar a enviar la factura en el momento de la compra y evitar el retraso en los pagos. (Ibid, 2019).

Mantener actualizada la base de datos de las personas a quien se le tiene que enviar la factura es básico, ya que muchas empresas siguen enviando las facturas a una misma dirección de correo electrónico y puede que esa persona ya no trabaje ahí. (Ibid, 2019).

No contar con un sistema automatizado puede provocar que pierdas de vista las cuentas importantes que tienen una deuda contigo o que omitas una tarea en el proceso de

cobranza y retrasar el pago. Por ello, un software es necesario para llevar control de cobranza y conocer quién te debe, cuánto te debe y cuándo estimas recibir los pagos. (Ibid, 2019).

En un primer vistazo, te resumimos las acciones a cuidar y no caer en errores:

Clasificar tus cuentas por cobrar; ya sea por clientes, montos y pagos.

Dar seguimiento a las cuentas por cobrar de manera eficiente.

No otorgar crédito de manera libre y establecer políticas claras en este rubro.

Establecer plazos para pagos y fechas de saldos vencidos.

Asegurar el envío y recepción de facturas electrónicas.

Actualizar los datos de los clientes, incluyendo las facturas enviadas.

Utilizar un software administrativo para ejecutar los puntos anteriores. (Ibid, 2019).

Dentro de las cuentas por cobrar y pagar existen 4 errores que son las consecuencias del mal manejo de dichas cuentas, estos suelen ser los siguientes. (Hernandez, 2020).

1. Extravío de facturas: Este error es bastante frecuente y, en algunos de los casos, resulta como consecuencia de que las facturas no llegan directamente al área de contabilidad, por lo que tienden a retrasarse y, por ende, a extraviarse. (Ibid, 2020).

2. Pagos vencidos: Este uno de los problemas más costosos y graves. Si la cantidad de compras realizadas por un negocio o comercio es considerable, difícilmente se podrá cumplir con la cancelación de todas las facturas a tiempo, lo que resulta en un aumento de la deuda inicial. (Ibid, 2020).

3. Desconocimiento de descuentos: Muchas veces, los descuentos bajo conceptos de pago oportuno o descuento por volumen son fácilmente olvidados. Para ello, es importante tener una buena asociación entre el área de cuentas por pagar y el departamento de compras. (Ibid, 2020).

4. Gestionar las cuentas de forma manual: Realizar las tareas de forma manual hace que los procesos estén sujetos a muchos más errores, lo que provoca la necesidad de

reprocesar la información y, como consecuencia, los datos son menos confiables. Por ello, la inversión en un software de cobranza automática es esencial. (Ibid, 2020).

Registro de facturas, aplicación de descuentos, retenciones, revisión de notas de devolución para calcular el descuento de dicho documento y otras acciones que está obligada la empresa a cumplir con sus proveedores. Todos estos inconvenientes al momento de realizar las actividades de control sobre las cuentas por pagar, ponen en evidencia la desorganización y comunicación entre todas las áreas involucradas en el proceso de compra con los proveedores. (Ibid, 2020).

La falta de normas que se apeguen a los procedimientos de control interno, financieros y contables ponen en riesgo para la empresa que la presentación de la información no sea verídica. Al no darse un seguimiento a las cuentas por pagar a proveedores no se tiene un conocimiento preciso de los saldos adeudados, intereses, y otros gastos que deben cancelarse conforme a las condiciones de compra – venta. (Ibid, 2020).

2.7.3 Descontrol dentro de los procesos contables.

Cuando una organización no cuenta con un sistema de control interno eficaz, se pueden presentar riesgos para cumplir los objetivos. Cuando una organización no cuenta con un sistema de control interno, corre el riesgo de incurrir en sobrecostos, deficiencias en la calidad y multas. En la evaluación del sistema de control interno el auditor o revisor fiscal podría incurrir en un riesgo de error al no comprobar todas las operaciones. (Sistema de control interno , 2020).

Un inadecuado control interno se observa con falta de registro a pagos realizados a la organización, aceptación de facturas falsas, uso indebido del efectivo, utilizar equipo o material de la organización para fines personales, etc. Se puede perder el control de las cuentas debido a la acumulación de errores, retrasos o falta de cuidado en tu contabilidad (Rocha, 2017).

Un sistema de control interno ineficaz representa un riesgo mayor para alcanzar los objetivos de la organización. Por falta de control interno a nivel organizacional se podrían presentar: (Sistema de control interno , 2020).

Sobrecostos o costos innecesarios por controles excesivos o trabajo redundante.

Deficiencias en la calidad.

Impactos negativos en la reputación de la organización.

Multas o sanciones impuestas por los entes reguladores.

Afectación a la integridad de la información.

Resultados con errores.

Un buen plan estratégico no es garantía de buenos resultados ni mucho menos actúa por sí solo. Aunque todo aquello que esté bien planeado, puede controlarse bien. La actividad debe ser controlada eficientemente para procurar esos resultados. Algunos fallos en control podrían reflejarse a través de por ejemplo: riesgos estratégicos por ejecución de decisiones que desvían a la compañía de sus objetivos; riesgos operativos en materia de fraude interno y/o externo; riesgos operativos a nivel de gestión del personal en el que exista alta dependencia de una persona sin plan de sucesión oportuno, que decide irse de la compañía; fuga de información sensible; prácticas comerciales que comprometen la sostenibilidad del negocio, su reputación o su cumplimiento legal. (Esquivel, 2019).

Un Sistema de Control Interno deficiente tiene fácil solución si se llegan a establecer los procesos necesarios para que nada pase por alto a la alta dirección o al área de Control Interno. Y se puedan tomar las decisiones correctas a tiempo y evitar desviaciones y pérdidas. (Isotools Excelent, 2018).

2.7.4 Poca claridad en los estados financieros.

Cuando los estados financieros se realizan con poca claridad no se pueden tomar las mejores decisiones en las empresas, las informaciones serán descontroladas ya que los contadores trabajan para terceros y deben de realizar el trabajo de la manera más clara posible. Sin una información clara la empresa no podrá determinar bien cuáles son sus ganancias o pérdidas y no podrán tener actualizadas sus cuentas por cobrar y por pagar. (Isotools Excelent, 2018).

Los efectos que pueden traer consigo la persistencia de la falta de políticas y procedimientos sobre las cuentas por pagar son que no se presente información confiable en los estados financieros por la falta de revisión periódica de los documentos entregados por proveedores, el registro de compras, y la falta de contabilización de dicha cuenta conforme

a las normas contables. Actualmente la falta de un manual afecta directamente a la gestión sobre las cuentas por pagar. (Ibid, 2018).

2.7.5 Falta de competitividad

En la administración de empresas y el desarrollo de procedimientos para mejorar las actividades en las diferentes áreas, es una acción que no se cumple en diferentes entidades que conforman el aparato empresarial a nivel privado. Esto debido a una falta de organización y ausencia de manuales que definan políticas que sean específicas para cada departamento (Roque, 2014).

A nivel contable la falta de estos mecanismos genera riesgos en que se vea afectada la consolidación de información en los libros contables, debido a que no se establecen de forma jerárquica y sistemática las acciones de control, como en el caso de las cuentas por pagar. (Ibid, 2014).

El problema se da debido a la deficiente gestión y procedimientos en las cuentas por pagar, esto debido a que en la entidad no cuenta con un departamento financiero que cuente con personal con conocimientos contable y el perfil para el desarrollo del seguimiento y control sobre las cuentas por pagar. (Ibid, 2014).

2.7.6 Fallas en la elaboración de los procesos

Las fallas en los procesos se desarrollan por ciertos defectos, faltas o incumplimientos en una determinada actividad. Los procesos son mecanismos por los cuales los insumos se transforman en resultados. (Administrador, 2017).

A partir de esto, se puede terminar que las fallas en los procesos se refieren a defectos o inconsistencias. Estas, inmersas en los mecanismos de transformación de los insumos. Una falla se desarrolla si no se cumple estrictamente una determinada actividad dentro de un proceso. Con esto, se obtiene una incoherencia en el producto que se quiere ofrecer. Además, puede promover la insatisfacción del cliente y, por lo tanto, la pérdida del mismo. (Ibid, 2017).

A su vez, en un proceso no solo existe la interdependencia de las tareas, sino también de roles, personas, departamentos y funciones determinadas. Todas estas, requeridas para proveer de un buen servicio o producto de calidad. (Ibid, 2017).

El proceso se inicia con el ingreso de insumos, siendo estos personal, información, materiales, recurso humano o condiciones medioambientales. Estos, a través de una serie de secuencias de transformación, agreguen o no, un determinado valor a la empresa. También, el proceso culmina con uno o varios productos siempre orientados a la satisfacción del cliente. (Ibid, 2017).

Es necesario también, identificar a todos los involucrados en el proceso y definir los criterios para evaluar el desempeño. Además, se debe determinar la raíz por la cual se producen las fallas en un proceso o actividad específica. (Ibid, 2017).

Cuando se detecta la raíz de la falla, toda la organización debe comprometerse a implementar el mejoramiento continuo. En esto, tienen que estar involucrados todos los niveles de la organización a través de equipos de trabajo. (Ibid, 2017).

A su vez, se definen las acciones claves para minimizar o erradicar dichas fallas, generando resultados beneficiosos. También, se pueden aplicar estrategias basadas en la implementación de técnicas de mejoramiento de procesos. (Ibid, 2017).

En cualquier tipo de proceso debe evaluarse continuamente su desarrollo, para así poder evitar cualquier falla que pueda presentarse. Al implementar la mejora continua estas fallas se mitigan al máximo. (Ibid, 2017).

Una de las causas principales del fracaso de las Pymes es la mala administración, así mismo el ser todólogo no contar con personas capacitadas para desarrollar actividades específicas además de la falta de capacitación como consecuencia restar a la empresa la oportunidad de crecer. (ferrer, 2020).

Por lo tanto, lo ideal es que en la primera oportunidad contrate al personal capacitado o invertir en capacitación para el funcionamiento de la empresa de esta manera aumentara la productividad y calidad de los productos o servicios. (Ibid, 2020).

El proceso administrativo es extremadamente importante en todo tipo de empresa ya que el uso de este proceso evita improvisaciones en los momentos más difíciles en la toma de decisiones importantes. (Ibid, 2020).

Los procesos tienen varios síntomas de fallas dentro de estos están:

Estructura vertical: El negocio se ve de forma vertical, es decir, dividido en departamentos y con un organigrama con jerarquías bien definidas. La virtualización significa que hay más necesidad de aprobación de actividades con la gerencia y la dirección, lo que hace que el día a día sea más burocrático y menos ágil. (Ibid, 2020).

Descentralización de intereses: Debido a la estructura jerárquica y departamental, cada área de la empresa actúa según sus propias prioridades, dejando de lado los intereses comunes del negocio. (Ibid, 2020).

Problemas de comunicación: Entre el pedido del cliente y la entrega del producto final, existen muchos problemas de comunicación. Sin gestión de procesos, la información se disipa dentro de la organización, cada sector con sus objetivos y software, sin un intercambio efectivo. (Ibid, 2020).

Falta de visión global: Es muy común encontrar equipos o empleados que se desempeñen muy bien dentro de sus actividades, pero que no tengan una visión de conjunto. Si el empleado no se involucra con los objetivos estratégicos y desconoce las verdaderas razones de su trabajo, puede derivar en desmotivación, insatisfacción, repetición de tareas e improductividad. (Ibid, 2020).

Mejoras puntuales: El resultado del problema anterior también es generar mejoras específicas en el negocio. Un ejemplo sería el sector del marketing creando una campaña para aumentar los seguidores en las redes sociales, pero esto no conduce a un aumento de las ventas y la rentabilidad ni genera una ventaja competitiva frente a la competencia. (Ibid, 2020).

Falta de estandarización: El mismo trabajo es realizado de manera diferente por diferentes personas, sin medir resultados ni estandarizar procesos. La repetición del trabajo es un retraso en la productividad y, en consecuencia, genera un gasto innecesario de recursos financieros, tiempo y esfuerzo. (Ibid, 2020).

Dificultad para localizar problemas: Finalmente, entre muchos otros problemas, la falta de gestión de procesos dificulta la localización de problemas. Los clientes suelen estar insatisfechos, pero la empresa tiene dificultades para comprender el motivo. (Ibid, 2020).

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Introducción

En el presente capítulo se desarrolló la metodología que fue utilizada para la realización de la presente investigación que tiene como objetivo diseñar un manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras, realizando dicha investigación en las financieras del municipio de Cotuí, en la cual observamos: diseño y tipo de investigación, enfoque investigativo, la población y la muestra, criterios de inclusión y exclusión, la descripción del instrumento de investigación, la validez del instrumento, procedimientos y técnica de los datos.

3.2 Diseño y tipo de investigación

El diseño que se realizó en esta investigación es el diseño no experimental, el cual según Hernández et al (2003), deja claro que esta es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

El tipo de investigación que se utilizó fue la transaccional descriptiva. La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández, Et Al, 2003).

3.3 Enfoque investigativo

La investigación fue de tipo mixta, dado que requiere del análisis de datos cuantitativos y cualitativos. La investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no se podría dar cada uno de estos métodos por separado. (Ortega, 2020).

3.4 Población y muestra

Para fines de esta investigación fue seleccionada una población y muestra de treinta (30) financieras del municipio de Cotuí.

3.5 Criterios de inclusión y exclusión

3.5.1 Inclusión

En esta investigación participaron todos los gerentes de las entidades financieras del municipio de Cotuí que se encontraron de acuerdo con responder al instrumento de esta.

3.5.2 Exclusión

En esta investigación no participaron aquellas entidades que no son financieras, las que no están registradas y aquellas entidades que se negaron a participar de esta investigación.

3.6 Técnica e instrumento de investigación

La investigación se realizó mediante el método inductivo, el cual se define como la obtención de conclusiones generales a través de premisas particulares. En otras palabras, el método inductivo parte de hipótesis específicas para obtener una información más general del objeto de estudio. En esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta basada en cuestionarios de recolección de datos, los mismos cuenta con cinco secciones, desglosados de la siguiente manera: la sección uno cuenta con ocho preguntas, la sección dos cuenta con siete preguntas, la sección tres cuenta con cinco preguntas, la sección cuatro cuenta con ocho preguntas y la sección cinco cuenta con seis preguntas, ya que este es un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas u otros tipos de indicaciones con el objetivo de recopilar información de un encuestado.

3.7 Validez del instrumento

Para lograr la validez de esta investigación, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, se presentó ante un panel de expertos, que son un grupo de especialistas independientes y reputados en al menos uno de los campos de la investigación que se va a

evaluar. Esto contribuirá a mejorar la validez de los procedimientos y disminuye los posibles sesgos y errores en la obtención de los datos.

3.8 Procedimiento de Investigación Descriptiva

Para la obtención de los datos se agotaron los siguientes pasos:

1. Se solicitó formalmente a la Facultad de Ciencias Jurídica y Económicas el título de investigación.
2. Se visitaron las Universidades en busca de antecedentes relacionados con el tema.
3. Se visitaron las bibliotecas en busca de informaciones para sustentar la investigación.
4. Se realizó una búsqueda en diversos sitios web para obtener informaciones.
5. Se digitaron y redactaron los datos encontrados.
6. Se visitaron las treinta (30) financieras del municipio de Cotuí para determinar la población del estudio.
7. Se entregaron tres (3) ejemplares del anteproyecto a la facultad para que los jurados realicen las correcciones correspondientes.
8. Se aplicó los cuestionarios a las financieras del municipio de Cotuí
9. Se concluyeron los capítulos restantes para completar el trabajo de grado.
10. Se realizó un diseño de un manual de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras.
11. Nuevamente se entregó el trabajo de grado a facultad, pero ya terminado.

3.9 Técnica de datos

Para el análisis de los resultados se utilizó el paquete estadístico de SPSS en la versión 28, ya que esta nos brinda más veracidad en los porcentajes al aplicar dicha técnica. En cuanto a los datos encontrados en las financieras se elaboró en cuadro de frecuencias simples y porcentuales donde se plantean los resultados de manera sistemática.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Introducción

El objetivo de este capítulo es realizar un análisis de los datos estadísticos, provenientes de la investigación realizada, cuyos resultados se presentan en cuadros de referencia simple y porcentual.

4.2 Manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras.

Cuadro No. 1: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo si su entidad aplica las políticas de crédito adecuadas.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	27	90%
No		
Frecuentemente	1	3%
Siempre	2	7%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se puede visualizar en el cuadro anterior sobre si su empresa aplica de manera correcta las políticas de crédito adecuadas, el 90% afirmó que si, el 3% dijo que frecuentemente y el 7% expresó que siempre.

Cuadro No. 2: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si se realiza el debido seguimiento de cobros y las deudas para la disminución de la morosidad.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	25	83%
No		
Frecuentemente	2	7%
Siempre	3	10%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

De acuerdo con el cuadro anterior sobre si se realiza el debido seguimiento de los cobros y las deudas, el 83% dijo que sí, un 7% expresó que frecuentemente y el 10% afirmó que siempre.

Cuadro No. 3: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si su empresa evalúa el historial crediticio y financiero de los clientes.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	27	90%
No		
Frecuentemente	2	7%
Siempre	1	3%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

De acuerdo con el cuadro anterior sobre si se evalúa el historial crediticio y financiero de los clientes, el 90% dijo que sí, el 7% expresó que frecuentemente y el 3% dijo que siempre.

Cuadro No. 4: Distribución de frecuencia y porcentaje según si se hace la debida diligencia a los clientes.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	24	80%
No		
Frecuentemente	3	10%
Siempre	3	10%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

De acuerdo con el cuadro anterior sobre se realiza la debida diligencia a los clientes, el 80% expresó que sí, un 10% dijo que frecuentemente y un 10% expresó que siempre.

Cuadro No. 5: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si normalmente se actualizan y se mantienen los datos correctos de los clientes.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	24	80%
No		
Frecuentemente	3	10%
Siempre	3	10%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se visualiza en el cuadro anterior sobre si actualizan normalmente los datos de los clientes, el 80% dijo que sí, el 10% expresó que frecuentemente y el 10% dijo que siempre.

Cuadro No. 6: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si se establecen procesos de facturación efectivos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	28	93%
No		
Frecuentemente	2	7%
Siempre		
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se puede ver en el cuadro anterior sobre si se establecen procesos de facturación efectivos, un 93% expresó que sí y tan solo un 7% dijo que frecuentemente.

Cuadro No. 7: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si se gestiona la optimización del proceso de cobranza.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	27	90%
No		
Frecuentemente	3	10%
Siempre		
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

En relación con el cuadro anterior sobre la gestión de optimización del proceso de cobranza, un 90% expresó que sí y un 10% dijo que frecuentemente.

Cuadro No. 8: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si se ejecutan los pagos a proveedores en tiempo y forma.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	25	83%
No		
Frecuentemente		
Siempre	5	17%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se puede observar en el cuadro anterior sobre si se ejecutan los pagos a proveedores en tiempo y forma, un 83% dijo que sí y un 17% dijo que frecuentemente.

4.3 Políticas y procedimientos que debe contener el manual.

Cuadro No. 9: Distribución de frecuencia y porcentaje según si se controlan las fechas de emisión de las facturas.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	28	93%
No		
Frecuentemente		
Siempre	2	7%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se muestra en el cuadro anterior sobre si se controlan las fechas de emisión de las facturas, un 93% expresó que sí y tan solo un 7% dijo que frecuentemente.

Cuadro No. 10: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si las transacciones que se realizan en la empresa se hacen de manera cronológica y sistematizada.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	23	76%
No		
Frecuentemente	5	17%
Siempre	2	7%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se muestra en el cuadro anterior sobre si las transacciones que se realizan en la empresa son de manera cronológica, un 76% expresó que sí, un 17% mencionó que frecuentemente y un 7% dijo que siempre.

Cuadro No. 11: Distribución de frecuencia y porcentaje según el ciclo promedio de cobro implementado en la empresa que dirige.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
15-30 días	19	63%
30- 60 días	11	37%
60-120 días		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

De acuerdo con el cuadro anterior el ciclo promedio de cobro, un 63% expresó que sus cobros son de 15-30 días y un 37% expresó que sus cobros son de 30-60 días.

Cuadro No. 12: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo al motivo del reporte de antigüedad de cuentas por cobrar se utiliza mayormente en su entidad.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Determinar saldos vencidos de los clientes	8	27%
Informar el tiempo de pago de todas aquellas entidades a las que se otorga crédito		
Revelar la calidad de la cartera de créditos	1	3%
Medir el desempeño del departamento de cobranza	1	3%
Todas	20	67%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

En relación con el cuadro anterior el reporte de la antigüedad de las cuentas por cobrar un 27% expresa que determinar saldos vencidos de los clientes, un 3% Reveló la calidad de la cartera de créditos, un 3% mencionó que medir el desempeño del departamento de cobranza y un 67% expresó que utilizan todas las antes mencionadas.

Cuadro No. 13: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si tienen al día las normas de crédito.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	27	90%
No	1	3%
Frecuentemente	2	7%
Siempre		
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

De acuerdo con el cuadro anterior sobre las normas de crédito, un 90% expresó que, si la utilizan, un 3% dijo que no y un 7% expresó que frecuentemente son utilizadas.

Cuadro No. 14: Distribución de frecuencia y porcentaje según el método de pago usado con mayor frecuencia para retribuir a los proveedores.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Efectivo	7	24%
Cheques	9	30%
Transferencias	1	3%
Debito a cuenta		
Todas	13	43%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se observa en el cuadro anterior sobre el pago usado con mayor frecuencia, un 24% dijo que utiliza el efectivo, un 30% utilizó cheques, un 3% expresó que utiliza las transferencias y un 43% utilizó todos los métodos antes mencionados.

4.4 Pautas que debe contener el manual de políticas y procedimientos.

Cuadro No. 15: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si considera recomendable realizar una debida introducción al manual de políticas y procedimientos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	24	79%
No	2	7%
Frecuentemente	2	7%
Siempre	2	7%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

En relación con el cuadro anterior sobre las recomendaciones hacia el manual de políticas y procedimientos, un 79% expresó que sí, un 7% dijo que no, un 7% mencionó que frecuentemente y un 7% dijo que nunca.

Cuadro No. 16: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo si es recomendable que el manual de políticas y procedimientos incluya la entidad y filosofía institucional de la empresa, es decir misión, visión, valores, objetivos generales y objetivos específicos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	26	87%
No	1	3%
Frecuentemente	1	3%
Siempre	2	7%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se muestra en el cuadro anterior sobre la filosofía de empresa mediante el manual de políticas y procedimientos, un 87% expresó que sí, un 3% dijo que no, un 3% dijo que frecuentemente y un 7% expresó que frecuentemente son utilizados.

Cuadro No. 17: Distribución de frecuencia y porcentaje si se considera necesario destacar los aspectos generales del manual de políticas y procedimientos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	28	93%
No		
Frecuentemente	2	7%
Siempre		
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Según los hallazgos encontrados en el cuadro anterior sobre destacar los aspectos generales del manual de políticas y procedimientos, un 93% expresó que si están de acuerdo y un 7% dijo que los utilizan frecuentemente.

Cuadro No. 18: Distribución de frecuencia y porcentaje si se considera importante establecer políticas de cobranza y pagos, en el manual de políticas y procedimientos de la empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	27	90%
No	1	3.33%
Frecuentemente	1	3.33%
Siempre	1	3.33%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

En consideración con lo expresado en el cuadro anterior sobre establecer políticas de cobranza y pagos, un 90% expresó que, si están de acuerdos, un 3.33% expresó que no, un 3.33% dijo que frecuentemente y un 3.33% mencionó que siempre utilizan las políticas de cobranzas.

Cuadro No. 19: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si es importante establecer procedimientos de cobranza y de pagos, en el manual de políticas y procedimientos de la empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	26	87%
No	1	3%
Frecuentemente	1	3%
Siempre	2	7%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

En relación con el cuadro anterior sobre establecer procedimientos de cobranzas y pagos, un 87% expresa que sí, un 3% dice que no, un 3% menciona que frecuentemente y un 7% expresa que siempre utilizan procedimientos de cobranzas y pagos.

Cuadro No. 20: Distribución de frecuencia y porcentaje de si se considera que la implementación de políticas de pago es necesaria para el manual de políticas y procedimientos de la empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	28	93.33%
No	1	3.33%
Frecuentemente	1	3.33%
Siempre		
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se muestra en el cuadro anterior sobre implementación de políticas de pago un 93.33% dijo que sí, un 3.33% expresó que no y un 3.33% mencionó que frecuentemente son utilizados.

Cuadro No. 21: Distribución de frecuencia y porcentaje de si es considerable la implementación de manera correcta los procedimientos de pago para el manejo del manual de políticas y procedimientos de la empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	26	87%
No		
Frecuentemente	4	13%
Siempre		
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se observa en el cuadro anterior sobre si la implementación de procedimientos de pagos, un 87% dijo que sí y un 13% mencionaron que frecuentemente son utilizados.

Cuadro No. 22: Distribución de frecuencia y porcentaje de si es necesario que el manual de políticas y procedimientos de la empresa contenga un diagrama de flujo, para facilitar la comprensión de los procesos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	26	87%
No	1	3%
Frecuentemente	2	7%
Siempre	1	3%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se muestra en el cuadro anterior sobre la implementación de un diagrama de flujo, un 87% expresó que sí, un 3% dijo que no, un 7% consideró que frecuentemente y un 3% dice que siempre lo utilización.

4.5 Ventajas o beneficios que proporciona el manual de políticas y procedimientos

Cuadro No. 23: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si al utilizar un manual de políticas y procedimientos le permite mejorar el control administrativo de la empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	26	87%
No		
Frecuentemente	3	10%
Siempre	1	3%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

De acuerdo con el cuadro anterior sobre los beneficios sobre el manual de políticas y procedimientos un 87% dijo que sí, un 10% que frecuentemente y tan solo un 3% dijo que siempre.

Cuadro No. 24: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si uno de los beneficios que le brinda el manual de procedimientos, es la optimización de los procesos financieros.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	27	90%
No		
Frecuentemente	2	7%
Siempre	1	3%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se visualiza en el cuadro anterior sobre la optimización de los procesos financieros un 90% expresó que, si están de acuerdo, un 7% dijo que frecuentemente lo utilizan y tan solo un 3% dijo que siempre lo utilizan.

Cuadro No. 25: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si contar con el manual de políticas y procedimientos, posibilita la minimización las pérdidas y fallas en los procesos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	25	83%
No	1	3.33%
Frecuentemente	2	7%
Siempre	1	3.33%
Nunca	1	3.33%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se puede observar en el cuadro anterior sobre la minimización de las perdidas y fallas en los procesos, un 83% dijo que sí, un 3.33% expresa que no, un 7% dijo que son utilizados frecuentemente, un 3.33% expresó que siempre y un 3.33% dijo que nunca lo utilizarían.

Cuadro No. 26: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a si a través de esta herramienta utilizada en las empresas, le concede mayor interpretación de los estados financieros.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	24	80%
No	1	3%
Frecuentemente	3	10%
Siempre	2	7%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

De acuerdo con el cuadro anterior sobre la mayor interpretación de los estados financieros, un 80% dijo que sí, un 3% expresó que no, un 10% mencionó que frecuentemente y un 7% dijo que siempre son utilizados.

Cuadro No. 27: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a; si al obtener el manual e implementarlo, le facilita la interacción de los procesos contables.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	25	83.33%
No	1	3.33%
Frecuentemente	4	13.33%
Siempre		
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se visualiza en el cuadro anterior sobre facilitar la interpretación de los procesos contables un 83.33% expresó que sí, un 3.33% dijo que no y un 13.33% mencionó que frecuentemente son utilizados.

Cuadro No. 28: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a; una de las ventajas a destacar que proporciona el uso del manual de políticas y procedimientos en la entidad que dirige, ¿es el control y organización en los datos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	26	87%
No		
Frecuentemente	2	6.67%
Siempre	2	6.67%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se muestra en el cuadro anterior sobre las ventajas de destacar el uso de un manual de políticas y procedimientos un 87% dijo que sí, un 6.67% expresó que frecuentemente y un 6.67% dijo que siempre son utilizados.

Cuadro No. 29: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a; la implementación de esta herramienta permite proporcionar una visión clara y precisa de las informaciones.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	24	80%
No		
Frecuentemente	3	10%
Siempre	3	10%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

En correlación con el cuadro anterior sobre la implementación de esta herramienta, un 80% dijo que sí, un 10% dijo que frecuentemente y un 10% expresó que siempre son utilizados.

Cuadro No. 30: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a; considera que, si las empresas implementan un manual de políticas y procedimientos sólido, ¿ayuda a mejorar la solvencia de la empresa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	23	77%
No	1	3%
Frecuentemente	2	7%
Siempre	4	13%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

De acuerdo con el cuadro anterior sobre la mejora del manual de políticas y procedimientos un 77% dijo que sí, un 3% dijo que no, 7% expresó que frecuentemente y un 13% dijo que siempre.

4.6 Consecuencias que provoca la no utilización del manual de políticas y procedimientos.

Cuadro No. 31: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a considera usted, que, al no utilizar un manual de políticas y procedimientos, la empresa pueda presentar pérdidas significativas.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje%
Si	23	77%
No	1	3%
Frecuentemente	6	20%
Siempre		
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

De acuerdo con el cuadro anterior sobre las pérdidas significativas son la utilización del manual un 77% expresó que sí, un 3% expresó que no y un 20% dijo que frecuentemente.

Cuadro No. 32: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a; el uso indebido o la no utilización del manual de procedimientos, puede provocar el mal manejo de las cuentas por cobrar y pagar.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	28	93%
No	1	3.33%
Frecuentemente	1	3.33%
Siempre		
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

En relación con el cuadro anterior sobre el mal manejo de las cuentas por cobrar y pagar, un 93% expresó que sí, un 3.33% dijo que no y un 3.33% mencionó que frecuentemente.

Cuadro No. 33: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a; si no se lleva un correcto uso o no se toma en cuenta el manual, puede ocurrir un descontrol dentro de los procesos contables.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	25	83%
No	1	3.33%
Frecuentemente	3	10%
Siempre	1	3.33%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Mediante los hallazgos obtenidos en el cuadro anterior sobre el descontrol de los procesos contables, un 83% expresó que sí, un 3.33% expresó que no, un 10% dijo que frecuentemente y un 3.33% expresó que siempre.

Cuadro No. 34: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a; la no utilización del manual de políticas provoca poca claridad en los estados financieros.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	20	67%
No	5	17%
Frecuentemente	4	13%
Siempre	1	3%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se puede ver en el cuadro anterior sobre la no utilización del manual de políticas y procedimientos un 67% expresó que sí, un 17% dijo que no, un 13% señaló que frecuentemente y 3% dijo que siempre.

Cuadro No. 35: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a la ausencia de este mecanismo genera riesgos y falta de competitividad en las empresas.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	23	76%
No	2	7%
Frecuentemente	3	10%
Siempre	2	7%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se observa en el cuadro no.35 sobre la ausencia de este mecanismo un 76% expresa que sí, un 7% señaló que no, un 10% expresó que frecuentemente y un 7% dijo que siempre.

Cuadro No. 36: Distribución de frecuencia y porcentaje de acuerdo a se pueden generar fallas en la elaboración de los procesos al no implementar el manual de políticas y procedimientos en la empresa que dirige.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje %
Si	25	83%
No	1	3%
Frecuentemente	2	7%
Siempre	2	7%
Nunca		
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las instituciones financieras de Cotuí, 2023

Como se visualiza en el cuadro no.36 sobre las fallas en la elaboración de los procesos un 83% dijo que sí, un 3% mencionó que no, un 7% expresó que frecuentemente y un 7% señaló que siempre.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Introducción

En este capítulo se presenta la discusión de los resultados, donde se plasmarán los resultados obtenidos, se mezclan resultados de estudios anteriores y se colocan referencias con las teorías que lo sustentan, además las reseñas de los sustentantes se expresan junto a las teorías. En el capítulo se anexan además las conclusiones y las recomendaciones.

5.2 Discusión de resultados

5.2.1 ¿Cómo manejan las cuentas por cobrar y pagar las financieras del municipio de Cotuí?

De acuerdo con los resultados de la investigación, se encontró de acuerdo a si su entidad aplica las políticas de crédito que el 90% afirmó que si, el 3% afirmó que frecuentemente y el 7% que siempre, además de acuerdo a si su empresa realiza el debido seguimiento de cobros y las deudas para la disminución de la morosidad el 83% afirma que si, el 7% que frecuentemente, y el 10% que siempre, mientras que de acuerdo a si su entidad evalúa el historial crediticio y financiero de los clientes, el 90% afirmó que sí, el 7% que frecuentemente, y el 3% que siempre, así también de acuerdo a si se realiza la debida diligencia a los clientes, el 80% afirmó que si, el 10% que frecuentemente y el 10% que siempre, sobre si normalmente se actualizan y mantienen los datos correctos de los clientes, el 80% afirmó que si, el 10% que frecuentemente y el 10% que siempre, mientras que de acuerdo a si normalmente se actualizan y se mantienen los datos correctos de los clientes el 80% contestó que sí, el 10% que frecuentemente y el 10% que siempre, para determinar si se establecen procesos de facturación efectivos el 93% afirmó que si y el 7% que frecuentemente, para la cuestionarte de si se gestiona la optimización del proceso de cobranza el 90% afirmó que si, y el 10% frecuentemente, de acuerdo con si se ejecutan los pagos a proveedores en tiempo y forma el 83% afirmó que si y el 17% afirmó que siempre.

La meta de cualquier empresa es tener muchos clientes. Sin embargo, una de las dificultades implícitas de tener muchos clientes que pagan a crédito es que el plazo de pago

difiere de un cliente a otro, y algunos clientes tienden a pagar muy tarde. Una de las mejores formas de controlar la morosidad es calcular el índice de rotación de estas cuentas por cobrar. El índice de rotación de cuentas por cobrar es un cálculo financiero sencillo que refleja la velocidad a la que sus clientes pagan sus obligaciones. Las cuentas por pagar tienen como objetivo reducir de manera significativa los riesgos de fraude o la pérdida de dinero: al generar solvencia, la empresa logra desarrollar una buena reputación en el mercado, le otorga a la compañía la posibilidad de acceder a créditos o financiamientos por parte de los proveedores; además, el control de las cuentas por pagar le permite a la empresa evitar los costos acarreados por los vencimientos o pagos atrasados. (Higo, 2021)

Las instituciones financieras del municipio de Cotuí manejan progresivamente las cuentas por cobrar y pagar, elaborando un programa de manual que les permita llevar un control sostenible en el tiempo y que pueda funcionar eficazmente en su entorno laboral.

5.2.2 ¿Cuáles políticas y procedimientos deben contener el manual para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?

De conformidad con los resultados de la investigación de acuerdo con que si se controlan las fechas de emisión de las facturas el 93% afirmó que sí y el 7% que siempre, mientras que de acuerdo a si las que se transacciones se realizan en la empresa se hacen de manera cronológica y sistematizada el 76% afirmó que sí, el 17% que frecuentemente y el 7% que siempre, además según el ciclo promedio de cobro implementado en la empresa que dirige el 63% indicó que de 15-30 días y el 37% de 30-60 días, además de si el motivo del reporte de antigüedad de cuentas por cobrar se utiliza mayormente en su entidad, el 27% afirmó que determinar los saldos vencidos de los clientes, el 3% revelar la calidad de la cartera de crédito, el 3% medir el desempeño del departamento de cobranza y el 67% arrojó que todas; sobre si se tienen al día las normas de crédito el 90% afirmó que sí, el 3% que no, y el 7% que frecuentemente, por otra parte acerca de si según el método de pago usado con mayor frecuencia para retribuir a los proveedores el 24% afirmó que efectivo, el 30% que mediante cheques y el 3% transferencias.

En un manual se deben contestar las preguntas acerca de: Lo que se hace (políticas) y cómo se hace un trabajo (procedimientos) en un área o proceso. Cómo se dirige, administra u opera el área o proceso. Cómo se controla la calidad del producto o servicio

ofrecido en un área o proceso (incluye la determinación de las necesidades del cliente, la realización, la entrega y la evaluación del nivel de servicio posventa). Podrían incluir algunos de los siguientes documentos: Organigramas, perfiles de puesto, descripciones de puesto, planes de calidad, políticas, procedimientos (opcionalmente con diagramas de flujo), métodos o instructivos de trabajo (opcionalmente con diagramas de flujo), formatos, registros y especificaciones. (Equipo de consultoría, 2023).

Evidentemente las políticas y procedimientos que se implementan en las instituciones financieras de Cotuí se vinculan entre sí, buscando una orientación a los procesos ordenada, concisa y programada, coincidiendo en procesos sostenibles a largo plazo, buscando así el éxito de la organización, procurando que los colaboradores tengan una base funcional para la elaboración de los procesos.

5.2.3 ¿Cuáles pautas debe contener el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?

Partiendo de los hallazgos de la investigación, si considera recomendable realizar una debida introducción al manual de políticas y procedimientos el 79% afirmó que sí, el 7% que no, el 7% que frecuentemente, y el 7% que siempre, por otro lado de acuerdo a si es recomendable que el manual de políticas y procedimientos incluya la entidad y filosofía institucional de la empresa, es decir misión, visión, valores, objetivos generales y objetivos específicos, el 87% concluyó que sí, el 3% afirmó que no, el 3% que frecuentemente y el 3% y el 7% que siempre, según si se considera necesario destacar los aspectos generales del manual de políticas y procedimientos el 93% que sí, y el 7% concluyó que frecuentemente, además de si se establecen políticas de cobranza y pagos en el manual de políticas y procedimientos de la empresa, el 90% afirmó que sí, el 3.33% respondió que no, el 3.3% que frecuentemente y el 3.3% concluyo que siempre, además en consideración de si se establecen procedimientos de cobranza y de pagos, en el manual de políticas y procedimientos en la empresa, el 87% afirmó que sí, el 3% que no, el 3% que no, el 3% coincidió que frecuentemente y el 7% que siempre, además según es considerable la implementación de políticas de pago es necesaria para el manual de políticas y procedimientos de la empresa, el 93.3% afirmó que sí, el 3.3% que no, y el 3.3% que

frecuentemente, por otra parte según si es considerable la implementación de manera correcta los procedimientos de pago para el manejo del manual de políticas y procedimientos de la empresa 87% afirmó que sí, y el 13% contestó que frecuentemente, concluyendo con que si el manual de políticas y procedimientos de la empresa contenga un diagrama de flujo, para facilitar la comprensión de los procesos, el 87% afirmó que sí, el 3% concluyó que no, el 7% que frecuentemente y el 3% respondió que siempre.

Para elaborar un manual de políticas y procedimientos se establecen los elementos y estructura que tendrá el manual. Es importante definir qué estructura y elementos queremos que tenga nuestro manual, definir el alcance e involucrados, establecer los procesos y procedimientos, completar el manual y validar el manual. (Sisternas, 2023).

Las pautas que implementan las instituciones financieras del municipio de Cotuí para la elaboración de un manual que plantee los procedimientos y políticas, se basan en realizar en primer lugar una debida introducción que permita al colaborador conocer la misión y las estrategias del manual, ya en la elaboración del contenido del manual las entidades se preocupan por presentar a través de cuadros y diagramas de flujo los procedimientos o procesos que se deberán llevar a cabo para cada actividad requerida.

5.2.4 ¿Cuáles ventajas o beneficios proporcionan el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?

De acuerdo con los resultados obtenidos en dicha investigación se concluyó que utilizar un manual de políticas y procedimientos le permite mejorar el control administrativo de la empresa, un 87% de las financieras estuvieron de acuerdo que sí, un 10% que los utilizan frecuentemente y un 3% que siempre lo utilizan. Con relación a que los beneficios que le brindan el manual de procedimientos, es la optimización de los procesos financieros un 90% estuvieron de acuerdo que sí, un 7% estuvo de acuerdo que frecuentemente y un 3% que siempre. Con relación a contar con el manual de políticas y procedimientos, posibilita la minimización de las pérdidas y fallas en los procesos un 83% estuvieron de acuerdo que sí, un 3.33% que no, un 7% estableció que frecuentemente, un 3.33% que siempre y un 3.33% que nunca. Con relación a que si a través de esta herramienta utilizada en las empresas, le concede mayor interpretación de los estados

financieros un 80% establecieron que sí, un 3% que no, un 10% estableció que frecuentemente y un 7% estableció que siempre. De acuerdo con que al obtener el manual e implementarlo, le facilita la interacción de los procesos contables un 83.33% estableció que, si le facilita la interacción, un 3.33% que no y un 13.33% estableció que frecuentemente. De acuerdo con que una de las ventajas a destacar que proporciona el uso del manual de políticas y procedimientos en la entidad que dirige, ¿es el control y organización en los datos?, un 87% estableció que sí, un 6.67% estableció que frecuentemente y un 6.67% estableció que siempre. Mediante los resultados obtenidos sobre la implementación que esta herramienta permite proporcionar una visión clara y precisa de las informaciones, un 80% estableció que sí, un 10% estableció que frecuentemente y un 10% estableció que siempre. Por otra parte, considerando que, si las empresas implementan un manual de políticas y procedimientos sólido, ¿ayuda a mejorar la solvencia de la empresa?, un 77% estuvo de acuerdo que sí, un 3% que no, un 7% que frecuentemente y un 13% que siempre.

Los manuales son a la organización lo que los cimientos son a un edificio. Tenerlos facilita y apoya el crecimiento económico y el desarrollo organizacional. Los manuales son una de las mejores herramientas directivas, administrativas y operativas porque le permiten a cualquier organización normalizar y estandarizar todas sus áreas y procesos empresariales. La normalización y la estandarización son la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento económico y el desarrollo de una organización, brindándole confiabilidad a todas las partes interesadas. (Equipo de consultoría, 2023).

Las instituciones financieras de Cotuí se preocupan por la eficiencia de los procesos realizados en la misma, para que tengan un recurso que guíe el negocio a una misma dirección, con los objetivos de generar los resultados deseados, con políticas y procedimientos razonables y orientados a los resultados. Contar con un flujo de trabajo óptimo es esencial para asegurar la eficacia de los resultados operativos de la organización.

5.2.5 ¿Cuáles consecuencias provoca la no utilización del manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras del municipio de Cotuí?

Mediante los hallazgos obtenidos en esta investigación realizada a las financieras de Cotuí de acuerdo a considera usted, que, al no utilizar un manual de políticas y procedimientos, la empresa pueda presentar pérdidas significativas, un 77% estuvo de acuerdo que sí, un 3% que no y un 20% que frecuentemente. Con el uso indebido o la no utilización del manual de procedimientos, puede provocar el mal manejo de las cuentas por cobrar y pagar, un 93% estuvo de acuerdo que sí, un 3.33% estableció que no y un 3.33% dijo que frecuentemente. Con relación a que, si no se lleva un correcto uso o no se toma en cuenta el manual, puede ocurrir un descontrol dentro de los procesos contables, un 83% estuvo de acuerdo que sí, un 3.33% estableció que no, un 10% dijo que frecuentemente y un 3.33% que siempre. La no utilización del manual de políticas provoca poca claridad en los estados financieros se concluyó que, un 67% estuvieron de acuerdo que sí, un 17% estableció que no, un 13% dijo que frecuentemente y un 3% que siempre. Con la ausencia de este mecanismo se genera riesgos y falta de competitividad en las empresas, los datos obtenidos fueron 76% que sí, un 7% que no, un 10% que frecuentemente y un 7% estableció que siempre. Con relación a que se pueden generar fallas en la elaboración de los procesos al no implementar el manual de políticas y procedimientos en la empresa que dirige los resultados obtenidos fueron un 83% que sí, un 3% que no, un 7% que frecuentemente y un 7% que siempre.

Como consecuencia puede generar falta de comprensión, errores, fallas en la producción y pérdidas. Varios trabajadores realizan la misma tarea, cada uno a su manera, lo que ocasiona demoras, rechazos y falta de competitividad. Representa una gran limitación a la hora de innovar o proponerse metas como obtener un buen resultado final. (Protek).

Tener un manual de políticas y procedimientos en las instituciones financieras de Cotuí es un punto fuerte, ya que la no utilización de un manual puede provocar retrasos en los procesos, tareas laborales incorrectas. Este manual permite agilidad en los procesos y la ejecución correcta de un trabajo determinado. El Manual de Procedimientos, se convierte

en una herramienta que fortalece el Sistema de Control Interno, al brindar información detallada, sencilla, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la entidad.

5.3 Conclusiones

De conformidad con los resultados obtenidos en la investigación, se pudo concluir que normalmente las instituciones financieras del municipio de Cotuí, aplican las políticas de crédito adecuadas para una implementación eficiente, además de que se enfocan en ofrecer un seguimiento de los cobros y las deudas de la entidad para un control efectivo, también se evalúa el historial crediticio y financiero de los clientes, además se realiza la debida diligencia, para completar exitosamente el proceso de investigación, por otro lado velan por mantener los datos correctos y actualizados de los clientes para un control adecuado, también la gran cantidad de estas financieras se enfocan en establecer procesos de facturación efectivos, además estas buscan que el proceso de cobranza sea optimo y que los pagos que se realicen a los proveedores sean en tiempo y forma para un control adecuado.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, los resultados arrojaron que los gerentes de las instituciones financieras optan por llevar un control de fecha de emisión de todos los documentos, además de que velan por registrar las transacciones de manera cronológica para que las informaciones puedan reflejarse de manera organizada y sistematizada, también toman en cuenta el ciclo promedio de cobro que realizan a los clientes, que este normalmente puede oscilar entre los 15-30 días, por otro lado contar con una elaboración de un reporte de antigüedad de cuentas por cobrar arroja que permite a las empresas determinar los saldos vencidos de los clientes, también las gerentes cuidan con que su entidad posea una serie de normas de crédito adecuada para una guía significativa y eficiente para los procesos, por otra parte se concluyó que el pago a proveedores que suelen elaborar las financieras se realizan en su mayoría en efectivo.

De acuerdo con los hallazgos obtenidos llegamos a la conclusión de que las financieras del municipio de Cotuí cuentan con pautas para el manejo de las cuentas por

cobrar y pagar por medio de estas pueden realizar una diversidad de procesos para la implementación de nuevas actividades financieras, como los son la debida introducción al manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar, asimismo se implementan dentro de dicho manual las generalidades que se deben llevar a cabo, por demás se recomiendan poner en practica políticas y procedimientos de cobranza, aparte de se deben ejecutar políticas y procedimientos de pago, sobre manera se debe poner en marcha un diagrama de flujo, con estas pautas se puede proporcionar un diseño para que las financieras del municipio de Cotuí puedan tener una referencia para proporcionar así una excelente actividad financiera.

Según los resultados obtenidos en dicha investigación se llegó a la conclusión de que con el manual de políticas y procedimientos se puede tener un mejor control administrativos en las financieras, además que con dicho manual se obtiene una optimización en los procesos financieros, al darle un buen uso al manual de políticas y procedimientos se minimiza las perdidas y fallas en las financieras, también se establece que se puede obtener mayor interpretación en los estados financieros, como también facilita la interacción de los procesos contables, por otra parte se concluye que con el manual se tiene mejor control y organización de los datos, se proporciona una visión clara de las informaciones y ayuda a mejorar la solvencia de la empresa.

De acuerdo con los hallazgos obtenidos en esta investigación hemos podido determinar que si las financieras del municipio de Cotuí no utilizan el manual de políticas y procedimientos pueden tener lo que son pérdidas significativas, también puede provocar un mal manejo en las cuentas por cobrar y por pagar de la empresa, además puede ocasionar un descontrol dentro de los procesos contables, como también producir poca claridad en los estados financieros, por otra parte se concluye que la falta del manual produce falta de competitividad y fallas en la elaboración de los procesos.

5.4 Recomendaciones

A los propietarios de las financieras del municipio de Cotuí.

Elaborar un manual de políticas y procedimientos para con este, tener mejor control en las cuentas por cobrar y pagar de la institución, proporcionando así una guía para la implementación de las actividades económicas.

A los gerentes de las financieras del municipio de Cotuí.

Mantener una revisión constante del manual de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar y pagar, para que de esta manera puedan mantener un control eficiente dentro de dichos procedimientos.

A los empleados de las financieras del municipio de Cotuí.

Realizar el trabajo de manera organizada y minuciosa, tomando en cuenta los procedimientos de crédito y cobros establecidos en dicho manual, para tener una mejor operacionalización de los procesos.

Referencias

(2007). Manual de políticas y procedimientos para el personal administrativo .

Fermin Toro. (5 de febrero de 2009). Obtenido de <https://www.euroinnova.co/blog/que-son-las-politicas-de-credito>

Isotools Excelent. (28 de junio de 2018). Obtenido de <https://www.isotools.org/2022/05/04/causas-de-un-control-interno-deficiente/>

Administracion. gob. (19 de junio de 2019). Obtenido de https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/simplificacion-cargas.html

Circulantis. (17 de octubre de 2019). Obtenido de <https://circulantis.com/blog/gestionar-el-pago-proveedores/>

Impulsapopular. (24 de marzo de 2019). Obtenido de <https://impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/>

Wondershaw . (2019).

Sistema de control interno . (2020). Obtenido de <https://actualicese.com/sistema-de-control-interno-consecuencias-para-la-empresa-si-no-se-cuenta-con-uno-eficaz/>

Banco de desarrollo de america latina. (20 de mayo de 2021). Obtenido de <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de-la-ciudadania/#:~:text=De%20igual%20forma%2C%20enfatic%C3%B3%20que,las%20necesidades%20de%20las%20person>

Grupo albe . (2021). Obtenido de <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-procedimientos-que-son-y-como-funcionan-los-manuales/>

Soluciones Digitales. (10 de junio de 2021). Obtenido de <https://negociosdigitalesmovistar.com/economia/pago-de-proveedores-dia-productos-calidad/#:~:text=El%20pago%20oportuno%20a%20los%20proveedores%20mantie ne%20las%20buenas%20relaciones%20y%20promueve%20alianzas,- Econom%C3%ADa&text=No%20importa%20en%20qu%C3%A>

Equipo de consultoria. (Mayo de 2023). Obtenido de <https://www.grupoalbe.com/como-funcionan-manuales/#:~:text=Un%20manual%20de%20pol%C3%ADticas%20y%20procedim ientos%20es%20aqu%C3%A9l,de%20un%20%C3%A1rea%2C%20departamento %2C%20direcci%C3%B3n%2C%20gerencia%20u%20organizaci%C3%B3n>

Equipo de consultoria . (2023). Obtenido de <https://www.grupoalbe.com/como-funcionan-manuales/#:~:text=Un%20manual%20de%20pol%C3%ADticas%20y%20procedim>

ientos%20es%20aqu%C3%A9l,de%20un%20%C3%A1rea%20departamento
%20direcci%C3%B3n%20gerencia%20u%20organizaci%C3%B3n.

Administrador. (3 de agosto de 2017). *www.ingenieria.es*. Obtenido de <https://www.ingenieria.es/fallas-en-los-procesos/#:~:text=Las%20fallas%20en%20los%20procesos,insumos%20se%20transforman%20en%20resultados>.

Aguilar, O. (15 de junio de 2022). *porcobrar.com/*. Obtenido de <https://porcobrar.com/tag/que-es-el-control-de-pagos-y-cobros/>

Aldea, V. (8 de junio de 2016). *www.anfix.com/*. Obtenido de <https://www.anfix.com/blog/5-razones-para-crear-tu-base-de-datos-de-clientes>

Alice. (2022). *MyABCM*. Obtenido de MyABCM.

altos empresarios. (13 de octubre de 2020). *Altos Empresarios*. Obtenido de <https://www.altosempresarios.com/noticias/periodo-de-cobro-indicadores-de-eficiencia>

Álvarez, M. H. (07 de Julio de 2020). *UIC.MX*. Obtenido de UIC.MX: <https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/>

Arias, A. S. (01 de noviembre de 2015). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

Arias, A. S. (31 de octubre de 2021). *definiciones*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>

Arias, E. (07 de mayo de 2020). *Jose Manuel*. Obtenido de Jose Manuel: <http://josemanuelbautista.net/2020/05/objetivo-general-y-objetivos-especificos-concepto-y-diferencias/>

Arias, E. R. (1 de Junio de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/personal-administrativo.html>

bancomundia. (5 de abril de 2023). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/country/dominicanrepublic/overview#:~:text=La%20Rep%C3%ABlica%20Dominicana%20es%20una,2022%2C%20impulsado%20por%20los%20servicios>.

bbva.pe. (07 de agosto de 2019). *bbva.pe*. Obtenido de <https://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/que-es-el-historial-crediticio-y-como-funciona.html>

Bellows, J. C. (05 de mayo de 2020). *es.wikipedia.org*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo

Bernardino, S. (Enero de 2022). *Protek*. Obtenido de Protek: <https://www.protek.com.py/novedades/consecuencias-de-no-tener-un-manual-de-procedimientos/#:~:text=Casos%20y%20consecuencias%20de%20no%20tener%20>

un%20manual,perdiendo%20tiempo%20o%20vulnerando%20normas%20vigentes.
%20M%C3%A1s%20elementos

Brachfield, P. (3 de agosto de 2013). *perebrachfield.com*. Obtenido de <https://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/como-establecer-una-politica-de-credito-y-cobro/>

Camino financiero . (s.f.). Obtenido de <https://www.caminofinancial.com/es/financiamiento-de-cuentas-por-cobrar/>

Castro, J. (27 de agosto de 2021). *blog.corponet.com*. Obtenido de <https://blog.corponet.com/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>

Castro, J. (27 de agosto de 2021). *Corponet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>

Castro, J. (22 de SEPTIEMBRE de 2021). *CORPONET*. Obtenido de [CORPONET: https://blog.corponet.com/la-importancia-del-control-administrativo](https://blog.corponet.com/la-importancia-del-control-administrativo)

Castro, J. (15 de julio de 2022). *blog.corponet.com*. Obtenido de <https://blog.corponet.com/que-es-el-control-interno-de-una-empresa>

Chalupowicz, D. G. (15 de agosto de 2016). *economicas.unsa.edu.ar*. Obtenido de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/afe_1/material_de_estudio/material/Políticas%20de%20Credito%20en%20las%20organizaciones%20un%20instrumento%20a%20mejorar.pdf

Cigoña, J. R. (16 de octubre de 2014). *Sage*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/conoces-el-periodo-medio-de-cobro-de-tu-empresa/#:~:text=El%20Periodo%20Medio%20de%20Cobro%20se%20puede%20definir%20de%20las,que%20se%20produce%20el%20cobro.>

consultaria, e. d. (23 de junio de 2021). Obtenido de <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-procedimientos-que-son-y-como-funcionan-los-manuales/#:~:text=Un%20manual%20de%20pol%C3%ADticas%20y,%2C%20direcci%C3%B3n%20gerencia%20u%20organizaci%C3%B3n.>

contraqi. (15 de junio de 2019). *www.contraqi.com/*. Obtenido de <https://www.contraqi.com/publicaciones/contabilidad/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar/#:~:text=Las%20cuentas%20por%20cobrar%20son,cumplir%20con%20sus%20objetivos%20financieros.>

Cruz, J. A. (12 de julio de 2011). *www.empresaactual.com*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>

- ctisoluciones. (13 de noviembre de 2018). *ctisoluciones.com*. Obtenido de <https://www.ctisoluciones.com/blog/la-importancia-llevar-cabo-una-correcta-gestion-cobros-la-empresa>
- dashboard. (4 de agosto de 2021). *tudashboard.com*. Obtenido de <https://tudashboard.com/administracion-de-datos/>
- daytona. (20 de octubre de 2020). *daytona*. Obtenido de <https://daytona.cloud/proceso-de-cobranza.html>
- Debitor*. (s.f.). Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/cuentas-por-cobrar#:~:text=Las%20cuentas%20por%20cobrar%20act%C3%BAan,que%20es%20a%20largo%20plazo.>
- docuware. (18 de diciembre de 2020). *docuware*. Obtenido de <https://start.docuware.com/es/glosario-de-terminos/procesamiento-de-facturas>
- DUEMINT. (20 de septiembre de 2018). *blog.duemint.com*. Obtenido de <https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>
- Economía, E. (Abril de 2014). *Economía*. Obtenido de Economía : <https://economia.org/manual.php>
- editorial, E. (05 de agosto de 2021). *concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>
- Enrique. (2023). *Quipu Block*. Obtenido de <https://getquipu.com/blog/fecha-emision-factura/>
- es.wikipedia.org. (31 de marzo de 2009). *es.wikipedia.org*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cotu%C3%AD>
- Esquivel, A. (2019). Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/fallas-de-control-interno-sobre-la-gestion-empresarial>
- Etece. (21 de Enero de 2021). *Concepto*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/introduccion/>
- Etece, E. (5 de Agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/diagrama/>
- fernandez, E. O. (19 de marzo de 2020). *Linked*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-calcular-el-periodo-medio-cobro-ochoa-fern%C3%A1ndez#:~:text=El%20periodo%20medio%20de%20cobro%20es%20un%20ratio%20muy%20importante,estamos%20financiando%20a%20nuestros%20clientes.>
- ferrer, j. a. (2 de marzo de 2020). *www.clubensayos.com/*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Acontecimientos-Sociales/FALLAS-EN-PROCESO-ADMINISTRATIVO/4964268.html>

- financiamiento, c. (15 de noviembre de 2018). *camino financiero*. Obtenido de <https://www.caminofinanciamiento.com/es/que-es-una-financiera/>
- Fivb. (2009 de mayo de 19). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Deporte_en_la_Rep%C3%BAblica_Dominicana#:~:text=El%20pa%C3%ADs%20cuenta%20con%20excelentes,%2C%20softbol%2C%20atletismo%2C%20etc.
- Galan, J. S. (30 de Marzo de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>
- Galán, J. S. (5 de noviembre de 2018). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proveedor.html>
- Galán, J. S. (13 de Abril de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html>
- Gaxiola, A. V. (2021). *Itson.mx*. Obtenido de Itson.mx.
- gesplan. (20 de enero de 2021). www.gesplan.com.br/. Obtenido de <https://www.gesplan.com.br/blog/es/control-datos-tesoreria-empresa>
- Guillermo Westreicher. (14 de diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/perdida.html>
- Guzmán, C. (28 de Junio de 2016). *PQS*. Obtenido de PQS: <https://pqs.pe/tu-negocio/cinco-tips-para-revertir-las-perdidas-de-tu-negocio/>
- Haque, L. R. (2015). *Introduccion a la contabilidad*.
- HERNANDEZ, A. (23 de noviembre de 2020). *porcobrar.com*. Obtenido de <https://porcobrar.com/los-errores-mas-comunes-en-las-cuentas-por-pagar/>
- Higo. (Octubre de 2021). Obtenido de <https://higo.io/blog/educacion/cuentas-por-pagar-que-es-como-se-clasifican-y-cual-es-su-importancia/>
- Higo. (4 de octubre de 2021). *Higo*. Obtenido de Higo: <https://higo.io/blog/educacion/cuentas-por-pagar-que-es-como-se-clasifican-y-cual-es-su-importancia/>
- Huancani, R. (23 de enero de 2018). Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>
- Hurtado, F. (5 de Julio de 2018). *Softgrade*. Obtenido de Softgrade: <https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>
- Ibid. (2 de noviembre de 2018). Obtenido de <https://historiadelaempresa.com/antiguedad-de-las-cuentas-por-cobrar>
- Ibid. (2020). *Guia debida diligencia para los sujetos obligados*.

- Ibid. (06 de octubre de 2021). Obtenido de <https://www.americanexpress.com/es-mx/negocios/trends-and-insights/articles/que-es-pago-de-proveedores/#:~:text=El%20pago%20a%20proveedores%20son,y%20reinvertir%20en%20el%20negocio>.
- ILLESCAS, P. (octubre de 2013). *dspace*. Obtenido de dspace: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6295/1/UPS-CT002855.pdf>
- infolaft. (15 de enero de 2010). *Infolafacademy*. Obtenido de <https://www.infolaft.com/que-es-debida-diligencia>
- Intriago, L. (04 de abril de 2022). *scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142022000100005
- José, S. (14 de Junio de 2007). *Imprenta nacional*. Obtenido de Imprenta nacional: <https://www.imprentanacional.go.cr/quienessomos/normativa/Manual%20de%20Políticas%20y%20Procedimientos%20de%20Cobro%20y%20Credito.pdf>
- Jr, B. H. (27 de diciembre de 2019). *www.bis.org*. Obtenido de https://www.bis.org/publ/qtrpdf/r_qt1703f_es.pdf
- Judicial, P. (2007). *Juridico*. Obtenido de Juridico: https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_reptom_pj_anep.pdf
- Konfio. (2021). *Konfio*. Obtenido de Konfio: <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/quien-es-el-beneficiario-en-seguro-de-vida/>
- KYOCERA. (2023). *KYOCERA Document Solutions*. Obtenido de KYOCERA Document Solutions.
- Legalnet. (11 de junio de 2021). *auditoria-audidores.com*. Obtenido de <https://auditoria-audidores.com/articulos/articulo-auditoria-efectos-derivados-de-las-irregularidades-contables/#:~:text=Una%20irregularidad%20contable%20es%20aquella,o%20patrimonial%20de%20las%20compa%C3%B1%C3%ADas>.
- Licari, S. (04 de abril de 2022). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/objetivos-especificos-empresa/#:~:text=Los%20objetivos%20espec%C3%ADficos%20son%20los,cumplirlos%20en%20un%20tiempo%20determinado>.
- Lopez, B. S. (18 de mayo de 2018). *abcfinanzas.com*. Obtenido de <https://abcfinanzas.com/administracion-financiera/politica-de-pagos-o-dividendos/>
- Maejo, R. (17 de diciembre de 2022). *Nubox*. Obtenido de Nubox: <https://blog.nubox.com/empresas/solvencia-economica>
- Maldonado, Y. R. (s.f.). *Monografias*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos92/importancia-contabilidad/importancia-contabilidad>

- Marty, C. (30 de abril de 2020). *blog.esker.es*. Obtenido de <https://blog.esker.es/como-optimizar-tu-gestion-de-cobros-y-mejorar-la-interaccion-con-tus-clientes/>
- Matos, R. (31 de julio de 2018). *Historia de la empresa.com*. Obtenido de <https://historiadelaempresa.com/antiguedad-de-las-cuentas-por-cobrar>
- Maza, L. (20 de enero de 2015). *slideplayer.es*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/1073007/>
- microtech. (09 de marzo de 2021). *microtech*. Obtenido de <https://www.microtech.es/blog/c%C3%B3mo-mejorar-la-gesti%C3%B3n-y-el-proceso-de-facturaci%C3%B3n>
- mipropiojefe. (24 de enero de 2022). *mipropiojefe*. Obtenido de <https://mipropiojefe.com/como-optimizar-la-gestion-de-las-cuentas-por-cobrar/>
- Molina, A. d. (13 de diciembre de 2016). *www.esan.edu.pe*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera>
- Newton, E. F. (14 de junio de 2015). *es.wikipedia.org*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Contabilidad>
- Ortega, C. (10 de diciembre de 2020). *www.questionpro.com*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>
- Oviedo. (26 de 03 de 2021). *Camara Oviedo*. Obtenido de Camara Oviedo: <https://www.mba-asturias.com/economia/que-es-solvencia-finanzas/>
- Pachon, J. (15 de 01 de 2021). *Zalvadora*. Obtenido de Zalvadora: <https://zalvadora.com/noticias/por-que-un-colaborador-es-el-elemento-mas-importante-de-una-organizacion-para-el-2021>
- Peña, L. M. (2019). *Repositorio unibague*. Obtenido de Repositorio unibague : <https://repositorio.unibague.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12313/1849/1/Trabajo%20de%20grado.pdf>
- Perez Porto, J. G. (13 de junio de 2008). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/lineamiento/>
- Pérez Porto, J. G. (17 de mayo de 2021). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/procedimiento/>
- Prado, R. C. (12 de diciembre de 2015). *gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>
- Protek*. (s.f.). Obtenido de <https://www.protek.com.py/novedades/consecuencias-de-no-tener-un-manual-de-procedimientos/>

- Pro-usuario. (12 de febrero de 2019). Obtenido de <https://www.sb.gob.do/prensa/sector-financiero-presenta-indicadores-saludables-pese-a-efectos-de-la-pandemia/#:~:text=Los%20activos%20totales%20del%20sistema,de%20crecimiento%20nominal%20de%2019.2%25>.
- Pymes, B. A. (10 de marzo de 2022). www.cesce.es. Obtenido de <https://www.cesce.es/es/w/asesores-de-pymes/gestion-de-cobros>
- Quimis, M. (19 de octubre de 2021). *consultoriaida.com*. Obtenido de [consultoriaida.com](https://www.consultoriaida.com/post/conoces-cu%C3%A1les-son-los-beneficios-de-los-an%C3%A1lisis-financieros): <https://www.consultoriaida.com/post/conoces-cu%C3%A1les-son-los-beneficios-de-los-an%C3%A1lisis-financieros>
- quintana, c. (07 de octubre de 2022). *oberlo.es*. Obtenido de <https://www.oberlo.es/blog/proceso-de-pago#:~:text=Un%20proceso%20de%20pago%20no,de%20m%C3%A9todo%20de%20pago%20digital>.
- Quiroa, M. (01 de noviembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de *Economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- QUPOS. (8 de febrero de 2018). *blog.qupos.com*. Obtenido de <https://blog.qupos.com/errores-evitar-proceso-cuentas-por-pagar>
- rebajatuscuentas. (27 de febrero de 2020). *rebajatuscuentas*. Obtenido de <https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/como-es-la-evaluacion-del-historial-de-credito>
- repositorio. (25 de octubre de 2016). *repositorio*. Obtenido de http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- republicadominican. (24 de febrero de 2018). Obtenido de <https://www.republicadominicana.org.br/rp/economia/>
- Reyes, C. y. (2023). *uaeh.edu.mx/*. Recuperado el 2023, de *uaeh.edu.mx/*: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n4/e2.html#:~:text=Se%20considera%20que%20el%20an%C3%A1lisis,el%20cambio%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Risk, L. (14 de junio de 2020). *www.latinrisk.com*. Obtenido de <https://www.latinrisk.com.ar/la-importancia-del-manual-de-procedimientos-en-su-empresa/#:~:text=Los%20manuales%20de%20procedimiento%20son,de%20manera%20eficaz%20y%20segura>.
- Rocha, H. (2017). Obtenido de <https://blog.tgs-rocha.com/blog/consecuencias-de-un-mal-control-interno-en-mi-empresa>
- Rodrigues, N. (19 de abril de 2021). *Hubspot*. Obtenido de *Hubspot*: <https://blog.hubspot.es/sales/objetivo-general-empresa#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20objetivo%20general,establece%20las%20estrategias%20para%20alcanzarlo>.

- Rodriguez, J. (3 de agosto de 2020). *Buenas tareas*. Obtenido de <https://www.buenastareas.com/ensayos/Normas-Del-Cr%C3%A9dito/561355.html>
- Rodriguez, J. (21 de Noviembre de 2022). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>
- Rodriguez, J. (21 de Noviembre de 2022). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>
- Rodriguez, J. (20 de enero de 2023). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>
- Rojas, M. J. (17 de febrero de 2021). *monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos104/procedimiento-facturacion-y-cobranza/procedimiento-facturacion-y-cobranza>
- Sampaolessi, L. (31 de mayo de 2022). *aulicum.com*. Obtenido de <https://aulicum.com/blog/cuentas-por-cobrar/>
- Santander. (13 de Enero de 2022). *Becas santander*. Obtenido de Becas santander: <https://www.becas-santander.com/es/blog/mision-vision-y-valores.html>
- scielo.sld.cu. (17 de Junio de 2017). *scielo.sld.cu*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Serrano, V. (4 de marzo de 2021). *Guia del empresario*. Obtenido de <https://guiadelempresario.com/contabilidad/utilidades/>
- shneir, J. (23 de noviembre de 2022). *www.caminofinancial.com*. Obtenido de <https://www.caminofinancial.com/es/periodo-promedio-de-cobro/>
- Silva, B. O. (04 de junio de 2016). *scielo.sld.cu*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742016000300004#:~:text=Un%20alumno%20con%20pensamiento%20cr%C3%ADtico,y%20sustentadas%2C%20analiza%20desde%20varias
- Sisternas, P. (Abril de 2023). Obtenido de <https://empredepyme.net/guia-completa-para-realizar-un-manual-de-procedimientos.html#:~:text=Pasos%20para%20crear%20un%20manual%20de%20procedimientos%201,tendremos%20que%20describir%20el%20proceso.%20...%20M%C3%A1s%20elementos>
- Solunion. (23 de noviembre de 2022). *Solunion*. Obtenido de Solunion: <https://solunion.com/que-es-el-control-de-creditos-y-como-aplicar-un-proceso-de-control-de-creditos/>
- Spain, P. (18 de Septiembre de 2019). *blog.prodware.es*. Obtenido de https://blog.prodware.es/gestion-de-cobro-como-automatizar-y-ser-proactivo-en-el-seguimiento/#.Y88n_nbMLIU

- Stevens, R. (25 de 11 de 2021). *Rankia* . Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- SYDLE. (29 de junio de 2021). *www.sydle.com*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/sintomas-falta-de-gestion-por-procesos-60db754441be8d080b851f11/>
- SYDLE. (31 de 03 de 2022). *SYDLE*. Obtenido de SYDLE: <https://www.sydle.com/es/blog/que-es-optimizacion-de-procesos-6126ac39b060f57604039a57/>
- sydle. (2 de junio de 2022). *www.sydle.com/*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-datos-624cb77e3bbdd67657e4f45b/>
- Torres, M. A. (4 de enero de 2023). Obtenido de <https://www.grupoalbe.com/manuales-politicas-procedimientos-porque-tenerlos/>
- Torres, M. G. (22 de Junio de 2022). *Grupo albe*. Obtenido de Grupo albe: <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-procedimientos-tres-razones-que-impiden-la-elaboracion/#:~:text=Manuales%20de%20Pol%C3%ADticas%20y%20Procedimientos%20%7C%20Razones%20que,utilizar%20una%20autopista%20de%20cuota%20%C2%BFcu%C3%A1l%20prefie>
- Torres, M. M. (8 de junio de 2016). *Eumed.com*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Vevanco, M. (16 de junio de 2017). *scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- zendesk. (5 de agosto de 2022). *zendesk.com.mx*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/base-de-datos-clientes/#:~:text=Tener%20una%20base%20de%20datos%20de%20clientes%20de%20una%20empresa,personalizar%20la%20experiencia%20que%20brindas>.
- Zúñiga, E. D. (18 de noviembre de 2015). *www.ig.com*. Obtenido de <https://www.ig.com/es/estrategias-de-trading/-que-son-los-instrumentos-financieros-y-cuantos-tipos-hay--210525>

ANEXOS

República Dominicana
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL (UTECO)
Universidad Patrimonio de la Comunidad



Listado de las Financieras

1-Bancotuí	16- Alaver
2- Cooperativa Cotuí	17- Asociación Duarte
3- Banco Ademí	18- Inversiones Miranda
4- Coopnacado	19- Adopen
5- Inversiones Peguero	20- Vega Real
6- Inversiones Moronta Mena	21- Inversiones Cruroca
7- Banco Agrícola	22- Cooperativa Candelaria
8- Inversiones Ynamar	23- Inversiones Ruamar
9- Banfondesa	24- Inversiones Pichardo
10- La Nordestana de Préstamo	25- Prestamos GyR
11- Scotiabank	26- Inversiones Rudy Cruz
12- Banreservas	27- Inversiones Monegro
13- BHD León	28- Inversiones Melania
14- Banco Popular	29- Fundación Dominicana de Desarrollo (FDD)
15- Coop Maimón	30- DGM Prestamos

República Dominicana
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL (UTECO)
Universidad Patrimonio de la Comunidad



Cuestionario para ser aplicado a los gerentes de las financieras del municipio de Cotuí

El presente instrumento será aplicado a los gerentes de las financieras del municipio de Cotuí; con cuyos datos se llevará a cabo el trabajo de grado para optar por el título de licenciatura en contabilidad. Los datos solo tendrán un valor académico, por lo que pedimos sean objetivos a dar sus respuestas.

SECCION I: MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR DE LAS FINANCIERAS.

- 1. ¿Su entidad aplica las políticas de crédito adecuadas?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
- 2. ¿Se realiza el debido seguimiento de cobros y las deudas para la disminución de la morosidad?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca

3. ¿Su empresa evalúa el historial crediticio y financiero de los clientes?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

4. ¿Se lleva a cabo la debida diligencia a los clientes?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

5. ¿Normalmente se actualizan y se mantienen los datos correctos de los clientes?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

6. ¿Se establecen procesos de facturación efectivos?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

7. ¿Se gestiona la optimización del proceso de cobranza?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

8. ¿Se ejecutan los pagos a proveedores en tiempo y forma?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

SECCION II: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE DEBE CONTENER EL MANUAL.

1. ¿Llevan a cabo un control eficiente de las fechas de emisión de las facturas?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

2. ¿Las transacciones que se realizan en la empresa, se hacen de manera cronológica y sistematizada?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

3. ¿Cuál es el ciclo promedio de cobro que se implementa en la empresa que dirige?

- a. 15-30 días
- b. 30- 60 días
- c. 60-120 días

4. El reporte de antigüedad de cuentas por cobrar, se utiliza frecuentemente en su entidad por el siguiente motivo:

- a. Determinar saldos vencidos de los clientes
- b. Informar el tiempo de pago de todas aquellas entidades a las que se otorga crédito
- c. Revelar la calidad de la cartera de créditos
- d. Medir el desempeño del departamento de cobranza
- e. Todas

5. ¿Tienen al día las normas de crédito?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

6. ¿Cuál es el método de pago que se utiliza con mayor frecuencia para retribuir a los proveedores?

- a. Efectivo
- b. Cheques
- c. Transferencias
- d. Debito a cuenta
- e. Todas

SECCION III: PAUTAS QUE DEBE CONTENER EL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS.
--

1. ¿Considera usted que es recomendable realizar una debida introducción al manual de políticas y procedimientos?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

- 2. ¿Considera usted recomendable que el manual de políticas y procedimientos posea la identidad y filosofía institucional de la empresa, es decir misión, visión, valores, objetivo general y objetivos específicos?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
- 3. ¿Considera usted necesario destacar los aspectos generales del manual de políticas y procedimientos de la empresa?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
- 4. ¿Considera usted importante establecer políticas de cobranzas y pagos, en el manual de políticas y procedimientos de la empresa?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
- 5. ¿Considera usted importante establecer procedimientos de cobranzas y de pagos, en el manual de políticas y procedimientos de la empresa?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca

6. ¿Considera usted que la implementación de políticas de pago es necesaria para el manual de políticas y procedimientos de la empresa?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

7. ¿Considera usted que implementan de manera correcta los procedimientos de cobros para el manejo del manual de políticas y procedimientos de la empresa?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

8. ¿Considera necesario que el manual de políticas y procedimientos de la empresa contenga un diagrama de flujo, para facilitar la comprensión de los procesos?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

SECCION IV: VENTAJAS O BENEFICIOS QUE PROPORCIONA EL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
--

1. ¿Utilizar un manual de políticas y procedimientos le permite mejorar el control administrativo de la empresa?

- a. Si
- b. No
- c. Frecuentemente
- d. Siempre
- e. Nunca

2. **¿Uno de los beneficios que le brinda el manual de procedimientos, es la optimización de los procesos financieros?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
3. **¿Contar con el manual de políticas y procedimientos, posibilita la minimización las pérdidas y fallas en los procesos?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
4. **¿A través de esta herramienta utilizada en las empresas, le concede mayor interpretación de los estados financieros?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
5. **¿Al obtener el manual e implementarlo, le facilita la interacción de los procesos contables?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
6. **¿Una ventaja a destacar que proporciona el uso del manual de políticas y procedimientos en la entidad que dirige, es el control y organización en los datos?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
7. **¿Implementando esta herramienta, permite proporcionar una visión clara y precisa de las informaciones?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca

- 8. Usted considera que, si las empresas implementan un manual de políticas y procedimientos sólido, ¿ayuda a mejorar la solvencia de la empresa?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca

SECCION V: CONSECUENCIAS QUE PROVOCA LA NO UTILIZACIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- 1. ¿Considera usted, que, al no utilizar un manual de políticas y procedimientos, la empresa pueda presentar pérdidas significativas?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
- 2. ¿El uso indebido o la no utilización del manual de procedimientos, puede provocar el mal manejo de las cuentas por cobrar y pagar?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
- 3. ¿Si no se lleva un correcto uso o no se toma en cuenta el manual, puede ocurrir un descontrol dentro de los procesos contables?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
- 4. ¿La no utilización del manual de políticas provoca poca claridad en los estados financieros?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca

5. **¿La ausencia de este mecanismo genera riesgos y falta de competitividad en las empresas?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca
6. **¿Se pueden generar fallas en la elaboración de los procesos al no implementar el manual de políticas y procedimientos en la empresa que dirige?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Frecuentemente
 - d. Siempre
 - e. Nunca

FOTOS

Banco de Ahorros y Préstamos BANCOTUI, S.A.



Cooperativa Maimón



Asociación Duarte





Manual de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras

INTRODUCCIÓN	1
PARTE I: GENERALIDADES	2
1.1 Identidad y filosofía institucional.....	2
a) Misión.....	2
b) Visión	2
c) Valores.....	2
d) Objetivo general	3
e) Objetivos específicos.....	3
PARTE II: ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL.....	4
2.1 Objetivo general	4
2.2 Objetivos específicos.....	4
2.3 Alcance.....	4
2.4 Beneficiarios.....	4
2.5 Procedimientos.....	4
2.5.1 Manual de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras	4
Políticas de cobranza, crédito y pagos.	9
Procedimientos de cobranza, créditos y pagos.	12

INTRODUCCIÓN

Es fundamental que toda institución financiera cuente con un documento actualizado que describan de manera metódica, escrita y gráfica, las operaciones a seguir para cumplir sus objetivos, tanto las sustantivas relacionadas directamente con los objetivos del organismo como las que apoyan la realización de este manual de políticas y procedimientos.

Por tal motivo, se elaboró este Manual de políticas y procedimientos de Cuentas Por Cobrar y pagar. Para integrar este Manual se partió del análisis de la información existente, de entrevistas con el personal, para confirmar la información existente e incluir nuevos procedimientos que describan claramente el total de las operaciones de las distintas fases de las cuentas por cobrar y pagar.

El manual de políticas y procedimientos es un documento que contiene las reglas y pautas que indican cómo deben ejecutarse ciertos procesos. Estos manuales permiten a las empresas guiar y administrar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, así como mantener estándares de calidad y eficiencia.

El Manual de políticas y procedimientos que se describe, juega un papel muy importante en la comunicación, coordinación y evaluación administrativa de las distintas áreas que integran las Gerencias, ya que facilita la interrelación de estas a través del flujo operacional. Este manual está orientado al personal para que conozca con exactitud y precisión las acciones que debe realizar para el correcto desarrollo de cada procedimiento en que debe participar.

A través del manual permitirá reflejar las actividades para realizar las tareas asignadas a los departamentos correspondientes, de modo que esta acción permitirá que cada tarea sea a una misma dirección y orientada.

PARTE I: GENERALIDADES

1.1 Identidad y Filosofía institucional

a) Misión

Satisfacer las necesidades financieras de nuestros clientes sirviendo con responsabilidad y excelencia; con un recurso humano capacitado comprometido en brindar soluciones rápidas y confiables, generando valor a los clientes, colaboradores y accionistas.

b) Visión

Ser un modelo excepcional en el sector financiero que permita posicionarse como guía líder para el manejo eficiente de las cuentas por pagar y cobrar de las financieras, pretendiendo satisfacer las lagunas que puedan surgir en los procesos contables establecidos.

c) Valores

Compromiso: nuestro compromiso es velar por capacitar al máximo todo el personal de manera eficiente, para salir adelante con las tareas encomendadas y lograr metas futuras.

Confiabilidad: Buscamos reflejar confianza en cada actividad para trabajar en un ambiente sano.

Integridad: Es de gran importancia para nosotros trabajar bajo la transparencia en todas las tareas a realizar y las decisiones reflejadas, bajo la rectitud y honestidad.

Confidencialidad: Es nuestro compromiso mantener un ambiente de total discreción y confianza, manteniendo la exclusividad en las informaciones.

Ética: es de nuestro interés mantener la moral, inclinándose así por colaborar por el lado correcto en cada paso que realicemos.

Trabajo en equipo: Nos esmeramos en que este es un valor resaltado en la entidad, de manera que nos interesa que nuestros colaboradores trabajen en un ambiente de armonía y colaboración.

Profesionalismo: Contar con un equipo de profesionales es esencial en la empresa, de manera que buscamos que los trabajos sean elaborados con eficiencia y conocimiento avanzado y especializado.

d) Objetivo general

Facilitar la capacitación y adiestramiento del personal.

e) Objetivos específicos

- Componen el historial de procedimientos de la organización, ganando luego valor documental.
- Ofrecer servicios de calidad.
- Proporcionar una visión integral de los procesos que componen las labores de la empresa u organización.
- Dar a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales.
- Propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente.

PARTE II: ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL

Título: Manual de procedimientos y políticas de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras

2.1 Objetivo General

Establecer las normativas y pautas, para el tratamiento contable de las transacciones que afecten las cuentas por pagar y cobrar.

2.2 Objetivos Específicos

- Garantizar una gestión administrativa exitosa.
- Guiar a los colaboradores en todo el proceso que conlleva dicha gestión.
- Establecer un instructivo de calidad
- Permitir la evaluación del desempeño de los trabajadores en base al ideal esperado por la empresa.
- Definir de manera clara las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización

2.3 Alcance

Este manual se condiciona a describir las políticas y procedimientos a seguir para implementar un modelo de los lineamientos para los procesos a realizar de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras.

2.4 Beneficiarios

- Personal administrativo
- Clientes

2.5 Procedimientos

2.5.1 Manual de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas y operativas porque le permiten a cualquier organización normalizarse en todas las áreas de esta. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y desarrollo de una organización, brindándole estabilidad y solidez.

Las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar son dos indicadores importantes de flujo de efectivo. Comprender lo que significan estos términos, sus diferencias y cómo rastrear y administrar las cuentas por cobrar y pagar son dos habilidades comerciales críticas para los propietarios de pequeñas empresas.

Cuentas por pagar se refiere a todas las facturas pendientes que debe para los productos y servicios que su empresa compró, excluyendo los costos de nómina. Estos gastos no se pagan inmediatamente y se consideran «pasivos» en sus libros de contabilidad. Las cuentas por cobrar se refieren a los pagos que sus clientes o proveedores le deben. Si ha proporcionado un bien o servicio que aún no se ha pagado, ese artículo se registra como un activo actual.

El manual de procedimientos es un documento que contiene información sobre cómo se deben hacer las cosas en una organización. Esto permite el flujo correcto del trabajo a través de la estandarización de los procesos. A nivel de gestión empresarial este documento es importante porque reúne políticas y procedimientos que reflejan la visión, los valores y la cultura de la organización, así como las necesidades y obligaciones de los empleados, debido a que proporciona información relacionada con los procedimientos internos de la empresa.

Importancia del manual de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar y pagar de las financieras.

La importancia de contar con una organización administrativa acorde a las necesidades de la empresa es que esta le brinde fortaleza y ventajas competitivas para enfrentar posibles situaciones coyunturales que pudieran ir en perjuicio de sus procesos operacionales, ya que involucra la participación permanente de departamentos clave como Cuentas por Cobrar; representa la extensión de un crédito a los clientes, para mantenerlos y atraer a nuevos, así que puede exigir efectivo en la fecha de la entrega o permitir alguna demora de pago; y la necesidad de crear vínculos comerciales exitosos con sus clientes. (Alonzo 2008).

Los Manuales representan una guía práctica muy útil para lograr una eficiente administración ya que sirve como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa.

Contar con un flujo de trabajo óptimo es esencial para asegurar la eficacia en los resultados operativos de las organizaciones. Por lo tanto, si quieres mantener una comunicación eficiente y continuar con el crecimiento de tu negocio es indispensable contar con un manual de procedimientos.

¿Para qué sirve un manual de procedimientos?

El manual de procedimientos es una herramienta clave para cualquier organización. Si se diseña de manera correcta, conlleva muchos beneficios para el cumplimiento de los estándares, la seguridad de los empleados y la simplificación de la comunicación. Te presentamos algunas de sus ventajas adicionales punto por punto.

1. Ahorra tiempo

El manual de procedimientos se convierte en un documento de referencia para los empleados que tienen dudas sobre algún proceso en específico. Para los gerentes comerciales esto también representa una gran ventaja, ya que el manual de procedimientos permite capacitar a los nuevos empleados en la empresa y ofrece un instrumento adicional para su formación.

2. Control interno

Un manual de procedimientos favorece el control interno de los procesos que ayudan a identificar irregularidades y evitar que se produzcan fallas; por lo tanto, ayuda a tomar decisiones y prevenir cualquier obstáculo que se presente en el camino. Los manuales también permiten atribuir responsabilidades y crear lineamientos prescriptivos que facilitan el monitoreo del desempeño.

3. Optimiza los procesos

Para mejorar los procesos es necesario conocerlos. El manual de procedimientos permite a las organizaciones comprender el desarrollo de cada proceso realizado en la empresa, para saber cuándo y cómo hacerlos más eficientes. Si estos manuales son diseñados con la suficiente atención, pueden hacer que los procedimientos se ejecuten rápida y eficientemente.

4. Mejora la comunicación

Mantener una buena comunicación es fundamental para realizar un flujo de trabajo óptimo en la empresa. El manual de procedimientos es una herramienta de comunicación que da un panorama general de aquello que busca tu empresa. En este sentido, ayuda a crear una conciencia laboral compartida y evita que se distorsione la información.

5. Delimita la responsabilidad

Estos documentos contienen los procedimientos estándares que permiten prevenir accidentes. Si ocurre un problema, tu manual servirá como evidencia de que se hizo una evaluación previa sobre las regulaciones, seguridad y control de calidad del procedimiento; además, que hay acciones ya establecidas y reguladas.

6. Mejora la imagen

La implementación de un manual de procedimientos mejora la apariencia de tu organización, ya que el conjunto de normas y acciones que contiene garantiza que tu empresa cumpla con todas las regulaciones y normativas pertinentes. Además, muestra una imagen profesional de tus capacidades y, por lo tanto, te permite adquirir mejores relaciones comerciales y reputación en el mercado.

7. Establece expectativas

Independientemente del tamaño de tu organización, contar con un manual de procedimientos permite a tus empleados seguir las normas y acciones adecuadas para cumplir con las metas que la empresa se ha trazado.

¿Cuáles son las características del manual de políticas y procedimientos?

Un manual de procedimientos no es un simple instructivo, que da indicaciones sobre cómo completar un proyecto, ni cumple la función de un inventario, que solo informa qué recursos posee alguien para llevar a cabo una actividad. Por el contrario, debe ofrecer más información sobre el procedimiento a realizar.

Algunas de las características particulares de estos documentos son:

- Debe ser un documento de consulta disponible para los involucrados en un proceso, para estandarizar acciones.
- Debe incluir un análisis comprensivo del procedimiento, que ofrezca soluciones a diversas situaciones y provea a quien lo consulta de información integral sobre la actividad a realizar.
- No puede ser solamente descriptivo, sino prescriptivo, por lo que debe exponer lineamientos y no solo sugerencias de acción.
- Debe establecer los límites de acción de los colaboradores y las responsabilidades en el seguimiento de sus protocolos.
- Son documentos escritos para quienes desempeñan sus funciones en la empresa, por lo que deben estar adaptados para sus conocimientos técnicos, lenguajes y niveles de comprensión analítica.

Políticas de cobranza, crédito y pagos.

Políticas de cobranza	Políticas de crédito	Políticas de pago
Cuando se produzca algún cambio en la información general del cliente, se le bloquearan las cuentas activas para proceder a reanudarlas correctamente. Se les aplicara 5 días de gracia a los clientes para realizar el pago correspondiente a su cuota. Al culminar los días de gracia otorgados, al cliente se le aplicara automáticamente la mora correspondiente. Al cumplir 15 días con su cuota atrasada, se procederá a enviar recordatorios, a través de correos electrónicos y llamadas. Por cada llamada realizada para recordatorio de pago atrasado, tendrán un costo de \$200.	El crédito rige a partir de la fecha del acuerdo firme en que se aprueba la solicitud de crédito. Una vez agotados todos los procesos requeridos para la solicitud de un instrumento, se debe enviar al comité de crédito para su respectiva evaluación. Cuando se produzca algún cambio en la razón social del cliente, éste debe solicitar que se mantenga el crédito mediante notificación inmediata a la Junta Administrativa. Cuando por alguna razón se produzcan atrasos en los pagos, se suspenderá temporalmente su línea de crédito hasta que	Todo pago a un proveedor deberá: ser gestionado a través de la Dirección Financiera únicamente. El pago a proveedores se hará solamente a proveedores calificados y autorizados por las instancias competentes. El pago de la factura se efectuará en el tiempo negociado entre las partes y este empezará a contar desde la fecha de recepción de la factura, sea electrónica o física. Los participantes en el proceso de pago a proveedores deberán autorizarlo previamente por la autoridad competente y pasará a conocer y registrar la Dirección de

Se asignará una agencia de cobranza cuando el cliente informa que no podrá pagar dentro de los términos acordados y se rehúsa a dar una fecha específica de pago o un plan de pagos realista. Se asignará una agencia de cobranza cuando haya cuentas con dos o más promesas de pago incumplidas. A partir de 120 días de atraso, el caso correspondiente se llevará al área legal. Es responsabilidad del Gestor de Cuentas por Cobrar, realizar el Cronograma de Cobros, según las fechas establecidas en cada documento que generan estas. El Gestor de Cobros mantendrá actualizado el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar al igual que sus expedientes debidamente foliados.	cumpla por completo con sus compromisos vencidos. Para la reapertura de la línea de crédito se considerará el estado de la morosidad y la intención de pago por parte del cliente. Todas las solicitudes de crédito se actualizarán y serán revisadas cada 6 meses. La suspensión o cancelación de la línea de crédito por el atraso repetitivo de un cliente en el pago de sus créditos, según el criterio emitido por el área de crédito y la Dirección General. Es responsabilidad de las Unidades involucradas en el procedimiento asignar a un funcionario encargado de realizar el control correspondiente a su Unidad.	Auditoría Interna para el control correspondiente. Incluir siempre en la factura el número de orden de compra o pedido con el cual se solicitó el bien o servicio, este dato es imprescindible para su recepción El plazo de pago del crédito que se conceda comenzará a partir de la fecha en que se emita la factura y será considerado en días hábiles. Los pagos se realizarán mediante efectivo, cheques o transferencias bancarias. El pago a un proveedor debe respaldarse por una factura, que debe cumplir con las especificaciones determinadas por el SRI y en los plazos establecidos por la Dirección Financiera.
---	--	---

Las normas y procedimientos establecidos en este manual estarán sujetos al control posterior de la Oficina de Auditoría Interna y al control previo por parte de las unidades involucradas. Es responsabilidad del Coordinador Administrativo y del Supervisor de Gestor de Cobro verificar el Cronograma de Cobros que presente el Gestor de Cobro según las fechas establecidas en cada documento que genera. Es obligación del Coordinador Administrativo y del Supervisor de Gestor de Cobro, mantener un estricto control y seguimiento a las cuentas morosas, mediante la revisión mensual de los Informes de Cuentas por Cobrar.	Es responsabilidad de él área de cuentas por pagar vigilar que no se efectúen registros con copia de los documentos presentados para su pago, para evitar duplicidades y/o observaciones en las revisiones de autoridades competentes. En la capacidad de pago, se aplicarán razones financieras para determinar la capacidad de la empresa de afrontar sus compromisos en el mediano y largo plazo.	Los pagos que se realicen por transferencia electrónica solo se harán a la cuenta del proveedor informada mediante certificación bancaria. No se realizarán pagos a cuenta de terceros.
--	--	--

Procedimientos de cobranza, créditos y pagos.

Responsable	Descripción de la actividad	Formato o documento
Analista de cobros	Confecciona nota de cobro dirigida al cliente, indicándole, que es un cordial recordatorio de que se está venciendo el plazo para el pago de su cuota. La carta de cobro es aquella carta informativa en la que se induce al cliente o se le aconseja que efectué un pago o que cancelé el monto.	Formato
Analista de cobros	Efectúa llamadas telefónicas, las cuales deberán hacerse cada una (1) vez por semana como mínimo y la registra en la Hoja de Gestión de Cobro. Las mismas deben ser cardinales, permitiéndole averiguar la disponibilidad del productor de efectuar su pago.	Formato
Contabilidad	El departamento de contabilidad se encargará de recibir informe masivo del área correspondiente, registra las cuentas por cobrar internas, registra las cuentas externas por deudor, en archivo de Excel, luego realizan ajuste al cierre del mes, y realizan informes a final de mes de las cuentas por cobrar y pagar.	Documento
Supervisor gestor de crédito	Revisa validez de documentos, confirma disponibilidad de fondos	

Analista de pagos	En el momento de recibir la factura, se deben auditar los requisitos legales a) Estar denominada como factura de venta. b) Apellidos y nombre o razón del vendedor o de quien presta el servicio. d) Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta. e) Fecha de expedición f) Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados. g) Valor total de la operación antes y después de IVA	Documento
Analista de créditos	Las personas autorizadas para realizar contratos por servicios de acuerdo al presupuesto o políticas internas deben tramitar el contrato, la factura, las pólizas de cumplimiento, calidad, estabilidad de la obra u otras según el caso y enviar a cuentas por pagar para su registro, anticipo y/o abono. Si las personas que van a realizar el trabajo lo realizan dentro de la institución, deben anexar una fotocopia del último pago o la afiliación a la seguridad social en riesgos y salud estos	Formato

	últimos están en custodia de la persona que realiza la negociación y lo actualiza mensualmente de pendiendo del tiempo de ejecución de la obra.	
Contabilidad	Nota de débito compra Se usa cuando la factura original enviada por el proveedor esta por un menor valor al contratado inicialmente.	Documento
Analista de pagos	Para realizar abonos, según ejecución o avance de lo solicitado, se debe realizar una solicitud de pago escrita o por correo electrónico, de acuerdo a las formas de pago pactadas en dicho contrato o con dos días de anticipación para ser programado. Para realizar el pago final, son necesarios los siguientes documentos en original: Factura o cuenta de cobro (Siempre y cuando al inicio del contrato no se haya entregado) y Acta de acuse de recibo, debidamente firmada y sellada.	Formato

Contabilidad	Recibe del área de compras la documentación correspondiente: orden de compras, contrato de servicios o factura, la cual debe contener todos los requisitos legales, cubicaciones y solicitud de transferencia de pago con sus soportes. Revisa y valida la documentación recibida y procede a registrar la cuenta por pagar.	Documento
Analista de pagos	Recibe las facturas correspondientes, revisa todos los detalles de la factura, El departamento de cuentas por pagar debe asegurarse de que la factura incluya el nombre del proveedor, la autorización, la fecha y los requisitos de verificación y concordancia con la orden de compra, actualiza los registros, una vez recibida la factura, hay que actualizar las cuentas del libro mayor. Normalmente se realiza una entrada de gastos. Este paso puede requerir o no la aprobación de la dirección.	Documento
Comité de cartera	Recibe todos los expedientes con su respectiva solicitud, procede a evaluarlos y si cumple con los requerimientos aprobarlo al departamento correspondiente.	Formato
Coordinador administrativo	Recibe, el Expediente, verifica, que las acciones y estrategias que se siguieron para la recuperación de las cuentas por cobrar fueron las correctas y se le dio el debido seguimiento al cliente, además de estar en comunicación para coordinar el cobro de las mismas.	Documento
Supervisor gestor de cobros	Recibe la nota de solicitud de arreglo de pago verifica. Archiva la nota de solicitud de arreglo de Pago en el Expediente de Cuentas por Cobrar del Productor debidamente foliado. Verifica la información contenida en el Expediente y emite concepto de la gestión de cobro practicada al	Documento

	Productor. Remite el Expediente de Cuentas por Cobrar del Productor, con sus comentarios al Coordinador Administrativo	
Analista de cobros	Recibe, la nota de solicitud de arreglo de pago y verifica. Solicita al Gestor de Cobro, el Expediente de Cuentas por Cobrar del Productor, para analizar su historial.	Documento
Contabilidad	Revisan de archivo comprobantes de emisión de transferencias, adjuntos y procede con la verificación, conciliación y registro contable de la erogación en el Módulo Contable según corresponda.	Documento
Analista de crédito	Se encarga de revisar todas las solicitudes recibidas, verificando que todo esté debidamente firmado y sellado y si todo está de acuerdo con lo establecido, procede a enviar a cartera para su respectiva evaluación.	Formato
Oficial de negocios	Se realiza una debida diligencia con el cliente al solicitar un producto en la entidad, el colaborador realizará investigaciones para conocer las actividades financieras del cliente, autorizará la búsqueda en el buró de crédito para proceder a la búsqueda en el data crédito, para verificar todos sus datos y movimientos contables, deberá solicitar un estado de cuenta si se mantiene movimiento en otras entidades de los últimos seis meses, completar un formulario de conocimiento en el que se deberán llenar todos los datos personales del cliente.	Documento

Supervisor gestor de créditos	Una vez que las facturas fueron debidamente recibidas y verificadas el supervisor de créditos deberá realizar el pago: Todos los pagos deben procesarse antes o en la fecha de vencimiento especificada en la factura, según lo acordado entre el proveedor y la empresa compradora. Hay que preparar y verificar los documentos necesarios. Hay que tener en cuenta los detalles del cheque, los datos de la cuenta bancaria del proveedor, los comprobantes de pago, la factura original y la orden de compra.	Formato
Coordinador Administrativo	Verifica si existen recursos financieros y elabora relación de pagos de acuerdo a la disponibilidad existente y a la antigüedad de la deuda	Formato
Oficial de negocios	Deberá mantenerse al tanto de sus clientes morosos, de manera que este pueda realizar recordatorios a los mismos para motivarlos a realizar sus respectivos compromisos de pago.	Formato
Analista de cobros	Tras el lapso de 120 días de atrasos, de las cuotas vencidas, enviará al equipo profesional de cobranza a realizar dichos cobros para que lleguen a una promesa de pago realista.	Formato
Profesional de cobros	Una vez entregado por el gestor de cobros los clientes morosos, estos deberán realizar estrategias y acuerdos de pagos comprometedores con respectivos clientes.	Formato
Analista de créditos	Selecciona al proveedor que ofrezca el mejor precio, calidad y buen tiempo de entrega y entrega a Coordinador Administrativo.	Formato

Supervisor gestor de crédito	Autoriza a proveedor seleccionado.	Documento
Analista de pagos	Confirma la compra con el proveedor seleccionado y solicita dicho producto, bien o servicio. Procede el ingreso a módulo Inventarios o libro de almacén a su registro y traslada a Contabilidad.	Formato
Contabilidad	Procede el ingreso al sistema de compras y posterior registro en el libro diario y traslada a Coordinador Administrativo.	Documento
Coordinador Administrativo	Procede a la autorización de trámite de cheque y respectivo pago y traslada a Contador General, sino es así queda reflejado en cuentas por pagar.	Formato
Analista de crédito	Procede a realizar el pago respectivo de la adquisición de bienes, suministros o contratación de servicios a proveedor respectivo.	Documento

Organigrama institucional





