

Impacto de créditos directos en una empresa de plástico

Impact of direct credits in a plastic company

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0176>

Lesly Johanna Benítez Pincay

<https://orcid.org/0000-0001-6206-1253>

lesly.benitez@formacion.edu.ec

Edith Vanessa Bonin Campos

<https://orcid.org/0000-0003-2543-2064>

edith.bonin@formacion.edu.ec

Celida Sabina Gómez Sánchez

<https://orcid.org/0000-0002-1319-4532>

celida.gomez@formacion.edu.ec

Recibido:28/10/2022

Aceptado: 10/1/2023

RESUMEN

Determinar la importancia de recuperación de las cuentas vencidas y cuentas por cobrar de la fábrica de plástico a partir del impacto de la cartera de créditos directos y financiero que genera al aplicar las estrategias de los créditos y cobros que se adapten al mejor funcionamiento de la empresa. Corresponde metodológicamente a una investigación de campo con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo integrada por 29 personas entre trabajadores, clientes potenciales y consumidores actuales. La recolección de datos se hizo a través de la encuesta y la observación directa, utilizándose la estadística descriptiva para el análisis de los resultados. Los resultados muestran que el periodo 2017-2018 se incrementó el porcentaje de cuentas por cobrar a un 52,85%, y hacia el año 2021 se incrementaron debido a la pandemia producto del Covid 19 y se evidenció en cuanto a la frecuencia de comunicación de las cuentas a los deudores que en un 28%, no se envían los estados de cuenta. En conclusión, actualmente hay un procedimiento de cobranzas que hay que actualizar y ajustar pues la empresa se está viendo afectada financieramente hablando, aunque sus clientes están dispuestos a cancelar los créditos directos que le han sido otorgados.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, créditos, sistema contable, cobranzas

1. Instituto Universitario de Formación (UF)- Ecuador

* Autor de correspondencia: gianella.bermeo@formacion.edu.ec

ABSTRACT

To determine the importance of recovery of overdue accounts and accounts receivable of the plastic factory from the impact of the portfolio of direct and financial credits that it generates when applying the strategies of credits and collections that are adapted to the best operation of the company. Methodologically, it corresponds to field research with a quantitative approach, the sample was composed of 29 people among workers, potential customers and current consumers. The data collection was done through the survey and direct observation, using descriptive statistics for the analysis of the results. The results show that the period 2017-2018 the percentage of accounts receivable increased to 52.85%, and towards the year 2021 they increased due to the pandemic product of Covid 19 and it was evidenced regarding the frequency of communication of accounts to debtors that in 28%, statements of account are not sent. In conclusion, there is currently a collection procedure that needs to be updated and adjusted because the company is being affected financially, although its customers are willing to cancel the direct credits that have been granted.

Key words: Accounts receivable, credits, accounting system, collections.

INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta la evolución de la tecnología, la implementación de nuevos sistemas y estrategias, para el mejoramiento y soluciones de problemas, debe ser un escenario susceptible para incursionar en cualquier empresa. Debido a que la tecnología ha ido avanzando de manera rápida a nivel mundial y de forma vertiginosa los últimos años a propósito de la pandemia producto del Covid 19, las empresas industriales no han sido la excepción, de manera que por medio de nuevas estrategias se aplicará a los clientes nuevos métodos de crédito, para que sin afectar el flujo financiero, se lleve a cabo el desarrollo y crecimiento de la empresa.

El plan estratégico empresarial es una herramienta básica de mejora para cualquier negocio. A través de este documento, se expresan los objetivos empresariales que se desea alcanzar, a medio o largo plazo. El control financiero deberá consistir en mantener el control de los cobros a los clientes por medio de un proceso de planeación de flujo y gastos. Todos estas actividades y movimientos que se realicen, se reflejan en el sistema implementado para el control de los cobros realizados diariamente a los clientes de una empresa de plástico, con dichos datos el área financiera puede tomar decisiones tanto de los créditos otorgados, créditos a nuevos clientes y estimar así los gastos invertidos en la producción de los productos terminados que se fabrican a diario.

Es importante e indispensable que en todas las empresas se implementen sistemas de gestión estratégica de forma compleja para se puedan evaluar los cumplimientos que establece internamente la compañía, también como herramienta para la toma de decisiones respondiendo a la vez con las exigencias del entorno competitivo que envuelve la empresa como lo menciona González *et al.* (2019). Por

lo que se recomienda la implementación de normas y políticas para un mejor control y rendimiento de las cuentas por cobrar. Una vez que se haya implementado este proceso se podrá verificar si los resultados dados son los planteados y los que se espera obtener de cómo fueron aplicadas las políticas de créditos, en atención a los objetivos en la empresa, estos procesos serán generados a través de sistemas creados como son el CRM (Customer Relationship Management), cuyo avance tecnológico permite a la empresa llevar el control y registro de los movimientos cobros, ventas cerradas, posibles clientes, entre otros beneficios, hacia la búsqueda del mejoramiento continuo desde la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes (Montoya-Agudelo & Boyero Saavedra, 2013).

El objetivo principal de estos sistemas es mantener un registro de los cobros por vencer, cobros vencidos y cobros incobrables a los clientes, gastos invertidos en la fabricación de productos que realiza la empresa, recopilando información como son: los créditos directos, negociación con cotización, ordenes de compras, facturación y tiempo de entrega de los productos adquiridos por los clientes.

Con esta medición de cobros, se puede analizar los estados financieros de la empresa de plástico que actualmente está pasando por un problema debido a que los créditos otorgados muchas veces no son cumplidos, llevando así valores a la cartera de vencimiento con alto nivel cuantitativo, la misma también posee un porcentaje de cuentas incobrables y vencidas. La gestión de la cobranza viene desde tiempos muy remoto y en la actualidad no es la excepción, dado que en una transacción económica puede ser al contado o a crédito dando lugar al nacimiento de las cuentas por cobrar. La apertura de mercados, la agresiva competencia, y la tecnología han llevado a los empresarios a vivir un nuevo entorno de negocios basados en decisiones de riesgos.

Por lo que se requiere analizar a profundidad a partir de la recopilación detallada en el informe financiero de la empresa con el fin de llegar a las conclusiones claras de la situación en que se encuentra la empresa para poder así otorgar recomendaciones las cuales sean dirigidas y establecidas bajo el consentimiento del departamento financiero y directivos de la empresa. Mediante este análisis para la empresa de plástico y la herramienta de apoyo se le hace factible el manejo de sus cobros, una de las características de este análisis es que es confiable y permite mantener al tanto los movimientos bancarios actualizados de la entrada y salida de dinero de la empresa.

La empresa de plástico es una empresa que se dedica a la fabricación de productos plásticos para el consumo del sector acuícola, agrícola e industrial se encuentra ubicado en un sector al norte de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas. La empresa de plástico presenta un rendimiento bajo en sus saldos de bancos, lo que ocasiona un desfase para seguir adquiriendo materia prima, materiales y suministros a los proveedores para la fabricación y venta de sus productos.

Es por ello, que el objetivo de esta investigación fue Determinar la importancia de recuperación de las cuentas vencidas y cuentas por cobrar de la fábrica de plástico de la venta para lo cual se analizó la gestión financiera de la empresa de plástico por otorgar créditos directo. Considerando que tener procesos

bien definidos (en cuanto a cobranza, facturación a medida que el producto sale de la empresa, tener definidos o categorizados los clientes que se les puede otorgar el crédito), lo cual, aprovechando las herramientas tecnológicas actuales para agilizar el sistema de cobranza, aunado a la buena atención permitirá no generar conflictos con sus clientes.

MARCO TEORICO

Actualmente, los créditos y las cobranzas se encuentran entre las actividades más difíciles de realizar. Esta actividad está incluida entre las muchas que desempeña una empresa que produce productos para la venta, o que compra dichos productos para luego revenderlos. Cualquiera que sea la modalidad de las operaciones, se espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos.

La gestión financiera tal y como lo expresa Vásquez-Cotera, Limon-Lili y García-Santillán (2007), se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la Empresa. Para la empresa de plástico es necesaria la aplicación del modelo de crédito cobranza, porque mejorará la cartera de cobranzas, sus ingresos y finanzas.

Cuenta incobrable

Una cuenta incobrable es un pago no recibido de una factura en la que extendiste un crédito al cliente por la venta de tus productos o servicios. No siempre cobrarás tu trabajo o tus productos al contado o en efectivo, y es habitual establecer plazos de pago para que los clientes puedan pagar sus facturas.

Nos encontramos ante una incobrable cuando tu negocio ya ha empleado todos los 'cartuchos' para recuperar la deuda, pero no se han obtenido resultados por un plazo de 180 días. Estos 'cartuchos' son principalmente, las vías de reclamo y la negociación extrajudicial con la empresa deudora. Hasta entonces el incobrable se consideraba una deuda activa, dentro de su plazo establecido para su cancelación. Ahora es una deuda morosa y en la contabilidad se va a reflejar como pérdidas, a todos los efectos fiscales (Gago, 2020; Gonzales-Pisco & Sanabria-Bolaños, 2020).

Cuentas incobrables en el balance general

Las cuentas por cobrar se conocen como cuentas de control. Esto significa que el total de todas las cuentas individuales que se encuentren en el libro auxiliar debe ser igual al saldo total en las cuentas por cobrar. Las cuentas incobrables se utilizan en la valoración de las cuentas por cobrar, que aparece en el balance de una empresa

Cuando un cliente compra a crédito al proveedor, ese monto es colocado por el proveedor en las cuentas por cobrar. Los términos de pago varían, pero la mayoría de las compañías pagan en un plazo de 30 a 90 días, si un cliente no ha pagado después de tres meses, el monto se asigna en las cuentas por cobrar “vencidas”. Si pasa más tiempo, el proveedor podría clasificarla como una cuenta “dudosa”. En este punto, la compañía puede optar por realizar un cargo en el estado de resultados, en la forma de un gasto de cuentas incobrables. (Carrera Navarrete, 2017; Sy Corvo, 2018).

La definición de materialidad es muy importante y debe entenderse claramente para que los responsables en la preparación de los estados financieros puedan aplicar su juicio adecuadamente. Hacerlo implica considerar que estos juicios pueden cambiar a lo largo del tiempo, por lo tanto, cada responsable de estados financieros debe evaluar si los criterios de materialidad han cambiado, para así definir estos cambios en los próximos periodos.

Finalmente, es importante que la definición de materialidad, la aplicación de los juicios y la definición de los usuarios principales se documenten en las políticas contables de la empresa, ya que, si el análisis realizado no es el correcto, podría impactar la forma en que se presentan los estados financieros. Todo ello también sirve para el director de la empresa tenga el sustento necesario de los nuevos cambios en la definición de materialidad y la determinación de los juicios para que busque el cumplimiento de estos nuevos lineamientos (Cárdenas, 2019).

Contabilidad

La contabilidad es la parte de las finanzas que estudia las distintas partidas que reflejan los movimientos económicos y financieros de una empresa o entidad (Gil, 2015). La contabilidad consiste en registrar todas las operaciones económicas para poder saber de dónde ha venido todo lo que la empresa tiene, donde ha ido y cuanto queda. Así, mediante la contabilidad, se registran todas y cada una de las operaciones económicas que realiza una entidad, con el fin de poder obtener toda esa información ordenada y agrupada (Fernández, 2021; Morales-Espinoza y Morales Espinosa, 2018; Kohler, 2005).

Objetivos de la contabilidad.

Hablando de objetivos, los de la contabilidad de costos como se expresa en Castellnou, 2021; Morales-Espinoza y Morales Espinosa, ob cit y n los siguientes:

- Proporcionar información para la planificación y el control interno a corto, medio y largo plazo.
- Valorar las materias primas, productos semi acabados, acabados y demás activos derivados de la producción.
- Calcular los costos no solamente del servicio o del producto acabado sino también de productos intermedios, de los diferentes centros de producción o departamentos, entre otros.
- Analizar los resultados económicos.

- Planificar la gestión económica a través de la definición de objetivos, estrategias y tácticas a seguir para lograrlos.
- Definir los recursos económicos y los presupuestos con los que cuenta la organización para alcanzar dichos objetivos empresariales.
- Controlar la gestión midiendo si se está yendo en la dirección del cumplimiento de los objetivos establecidos o si, por el contrario, la empresa está incurriendo en una desviación presupuestaria.
- Hacer una valoración de las existencias que quedan en el almacén a cierre de ejercicio.
- Ayudar a los gestores a tomar decisiones clave, desde fijar el precio de los productos hasta abandonar las líneas de producción que no sean rentables.

Finanzas.

Las finanzas pertenecen a una parte de la economía, esta rama se basa en el estudio de la elaboración y claramente la administración del dinero y capital, básicamente es el estudio de los recursos financieros. Esta rama no solo estudia los recursos de financiación, sino que también estudia el ahorro y la inversión de estos mismos. Los profesionales de las finanzas al igual que todos los funcionarios económicos ya sean de empresas, estados o familias, suelen tomar las decisiones de gasto, ahorro y claramente de inversión, todo esto en cuanto a las condiciones de incertidumbre existentes (Pérez-Álvarez, 2019).

Es importante que a la hora de hacer una elección estos funcionarios puedan simplemente elegir diferentes tipos de recursos que sean financieros, estos suelen ser, bonos, acciones, dinero hasta derivados, esto por supuesto incluye la compra de cualquier bien que sea capital, estos ya sean de grandes maquinarias, edificios y diferentes infraestructuras.

Políticas de crédito y cobranza

En la empresa de plástico, las condiciones económicas y las políticas de crédito constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la empresa. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de los precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de la competencia. Estas variables de políticas se consideran con los siguientes elementos:

- La calidad de las cuentas comerciales aceptadas.
- La duración del período de crédito.
- El descuento por pronto pago.
- El descuento a los distribuidores y clientes fijos.

La condición especial de los clientes en conjunto con estos elementos es determinada en gran parte el período promedio de cobro y la proporción de las pérdidas por cuentas malas o incobrables.

La empresa puede disminuir su estándar de calidad para las cuentas de cobros e ingresos siempre y cuando la rentabilidad de las ventas producidas exceda a los costos adicionales de las cuentas por cobrar.

Figura 1. Ciclo operativo



Fuente: Adaptado por los autores.

Para el ciclo operativo de la empresa (Figura 1) se necesita de la inversión en materia prima para la fabricación de los productos financiándose en ciertas ocasiones por los bancos hasta poder obtener la ganancia de sus productos y por los cobros realizados por las ventas obtenidas. Para la empresa de plástico se aplican nuevos métodos de cobros lo cual también le permite seguir otorgando nuevos créditos entre estos uno de los métodos es no generar interés por sus compras. En casos especiales preferiblemente se solicita al cliente en sus cuentas vencidas pueda cancelar en cuotas hasta completar su pago y pueda así mantener abierto su crédito abierto.

Tener una proyección de cuentas incobrables ayudaría mucho en sus finanzas y cuentas contables, pues al final de este proceso el cliente terminaría pagando sus deudas y generaría ingresos prácticamente de créditos imposibles de cobros. Muchas veces no solamente las cuentas incobrables afectan las cuentas del balance, sino que también empresas, clientes que realizan las compras tienen sus reglamentos internos que también afectan en gran parte, pues tienen fechas de recepción de documentos electrónicos como son las facturas o ingresos de sus propias o simplemente indicar que el documento no fue registrado, dándose así un tiempo más de extensión en su línea crediticia.

METODOLOGIA

Investigación de campo apoyada en una revisión bibliográfica, que abraza un enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal. En lo que respecta a la recolección de datos se empleó la encuesta y la observación directa. El análisis de la información se realizó desde la estadística descriptiva.

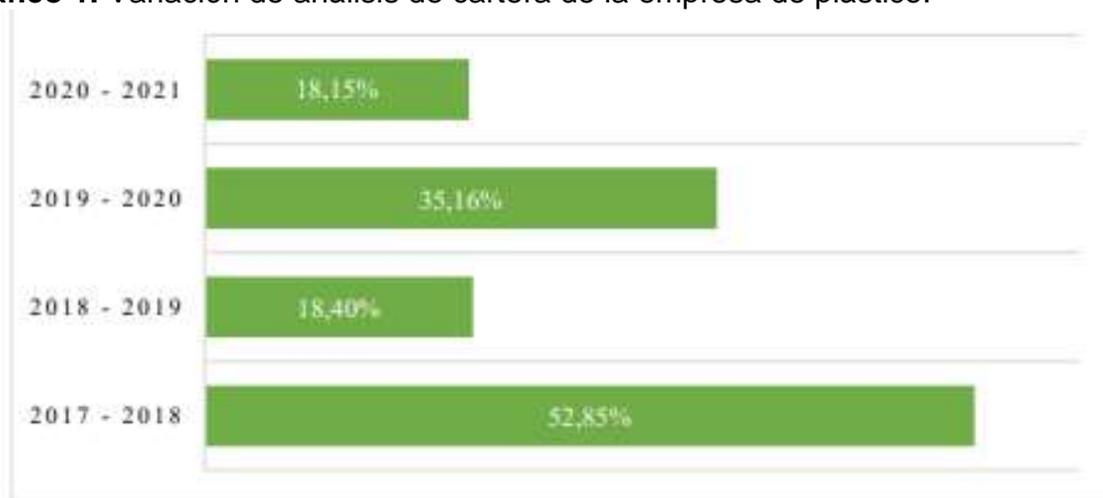
La población estuvo representada por 383 personas entre potenciales clientes y consumidores actuales y trabajadores, siendo la muestra un total de 29, a partir de la aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de las encuestas:

Gráfico 1. Variación de análisis de cartera de la empresa de plástico.



Elaborado por: Freddy Marcillo M.

En los análisis considerados de los años 2017 al 2021 muestra una variación de cuentas por cobrar, en el año 2017 al 2018 con un porcentaje del 52.85% en el año 2018 – 2019 con un porcentaje del 18.40% en el año 2019 – 2020 con un porcentaje del 35.16% y en el año 2020 – 2021 con un porcentaje del 18.15% (ver gráfico 1).

Dando muestra de resultados que la variación con mayor porcentaje de fluidez en las cuentas por cobrar en el año 2017 al 2018 debido a cambios internos, como son sistemas, personal tanto de cobranzas, logística y facturación lo que implicó un gran problema, pero y descoordinación pero que ya para finales del 2018 éstas fueron bajando el cobro de su cartera, pero aun así las ventas fueron dadas a un crédito de 30 días a 90 días y hubo clientes que no cumplieron con la negociación de la forma de pago y hasta la fecha hay ciertos clientes que aún no están al día.

Tabla 1. Cuadro comparativo de la cartera de cobro 2020-2021

NO VENCIDAS	VALOR	VALOR	VARIACIÓN	PORCENTAJE
1 A 30 DÍAS	\$180,000.00	\$200,150.00	\$20,150.00	10%
31 A 60 DÍAS	\$124,300.00	\$190,349.26	\$66,049.26	35%
61 A 90 DÍAS	\$250,200.16	\$320,475.10	\$70,274.94	22%
91 A 120 DÍAS	\$210,000.10	\$290,974.53	\$80,974.43	28%
MAS DE 120 DÍAS	\$173,828.00	\$106,641.65	\$67,186.35	63%
TOTAL AÑO 2020	\$938,328.26	\$1,108,590.54	\$304,634.98	158%

En lo que respecta a la empresa se registra la información de la variación de valores por cobrar no vencidos y se muestra que en el año 2021 la cuentas por cobrar aumentaron en base al año 2020 que de 1 a 30 días hay un porcentaje del 10%, de 31 a 60 días un 35%, de 61 a 90 días un 22 %, de 91 a 120 días un 28%, más de 120 días un 63%, todo en cuanto a las ventas realizadas (Tabla 1).

Una de las causas que también hace que surja el crédito es por la pandemia que se generó a nivel mundial y esta empresa industrial no es la excepción, pues trabaja mucho con el sector industrial, agrícola e industrial, pero la mayoría de las empresas tienen sus políticas de crédito y a la empresa de plástico le toca adaptarse a ciertos créditos, haciendo que estas cuentas sean extensas, pero no incobrables.

Tabla 2. Frecuencia de comunicado de cuentas a los deudores

Frecuencia de comunicado de cuentas a los deudores		
Detalle	Absolutos	Relativos
Diario	9	18%
Quincenal	8	16%
Mensual	7	14%
Solo cuentas vencidas	12	24%
No se envía estados de cuenta	14	28%
Total	50	100%

Se observa en la tabla 2, que hay una variación de porcentaje en cuanto al comunicado de estados de cuenta al cliente. Con la información recopilada muestra un gráfico que detalla con qué frecuencia de los estados de las cuentas deudoras se les envía a los clientes. Este documento de estados es un canal de comunicación entre la empresa que vende el producto o servicio con la empresa deudora, para lo cual se mantiene el control de las cuentas por cobrar, estas medidas de control en la actualidad se las hace llegar a su destinatario por medio de correos, llamadas, chat del celular.

En la actualidad para la empresa ya no es tan factible el envío de cuentas físico y pocas veces se envía por medio de notificaciones o mail, lo que significa que el comunicado lo hace por medio de llamadas, chat y a su vez se reciben los cobros por medio de un 10% con cheques y 90% por medio de transferencia, lo que facilita aún más que se haga efectivo y se cumplan los tiempos de crédito.

Cabe recalcar que el estado de las cuentas por cobrar ha aumentado por más ventas generadas, pero así mismo ha afectado el tema de las negociaciones del crédito, la pandemia global, escases de materia prima y la guerra entre Rusia y Ucrania son partes del incumplimiento de las cobranzas.

En esta pesquisa se analizó y diagnosticó el proceso de gestión de cobro de cartera vencida, en base al manual de desarrollo de las actividades de las personas que laboran en oficina, a partir de observar cuáles son las políticas generales, políticas de riesgos y con conocimientos específicos de los requisitos indispensables para efectuar la cobranza en la empresa de plástico, por lo que se revela la importancia el correcto desempeño, equipo técnico, materiales, accesorios y necesidad de conocer el proceso de entrega de estados de cuentas emitidos a clientes deudores.

La cartera vencida se incrementa mes a mes, lo que implica que la empresa se ve en la obligación de realizar préstamos bancarios para poder cumplir con sus obligaciones y pago a proveedores hasta que se pueda recuperar las cuentas vencidas por créditos otorgados.

En el análisis se encontró que el ciclo de efectivo, la rotación de cuentas por pagar el movimiento es de 1.49 veces y para el ciclo operativo es de 298.49 días a diferencia del periodo de cuentas por pagar es de 241.82 días en función al ciclo de efectivo.

Para el análisis de cuentas x cobrar los resultados fueron que en año 2020 el capital corriente fue de \$ 938,328.26 y en el año 2021 fue de \$ 1,108,590.54.

Las razones de liquidez los días promedio para el año 2020 fue del 21.66%, ya para el año 2021 bajo a 19.97% Se pudo observar un modelo de proceso aplicado de cartera vencida que propuesto ayudaría probablemente a recuperar una gran cantidad de dinero de la cartera adeudada y así se podría equilibrar el correcto manejo de la cartera por cobrar y se reduciría la provisión de cuentas incobrables del Banco.

La cobranza de cartera vencida que se desarrolla en la empresa se cumple al siguiente mes con los cobros realizados con porcentaje de 60% a 70% y los otros 30% a crédito 60 y 90 días. Por este motivo es necesario la aplicación del modelo de gestión de cobros presupuestados para obtener un control de las cuentas vencidas de más de 120 días.

Ante esta realidad se plantea como se expresa en la investigación de Castro (2013), sin una buena política de créditos no es posible lograr niveles de créditos que favorezcan la dinámica de las cuentas por cobrar, por lo que se considera que las políticas de crédito deben ser cumplidas a cabalidad pues el cumplir con la administración eficiente en una empresa pasa por manejar políticas y procedimientos que sean verificados y ajustados periódicamente.

Pero debe ser revisado para que no afecte la liquidez de la empresa como lo expresa en su investigación Aguilar (2013) y aunque el estudio de Gonzales-Pisco, Sanabria-Bolaños y Zúñiga-Castillo (2016) concluye que la gestión de cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez de la empresa que se refleja en el caso de ese estudio en las ratios de liquidez corriente, razón de efectivo y capital de trabajo neto.

CONCLUSIONES

Se ha encontrado que hay un procedimiento obsoleto en el cual las negociaciones no se han realizado en función a las realidades de la empresa, los créditos que se otorgan de forma extendida en ciertas negociaciones debido a que hay ciertos productos que tienen un costo más elevado que el de la competencia, pero esa diferencia en valores representa la buena imagen para la empresa y garantiza la calidad de sus productos fabricados con una larga vida de durabilidad que los demás competidores del mercado no pueden igualar, esto hace que tengan clientes fieles de cualquier tipo de actividad sea del sector Público, Industrial, Agrícola, Minera y sobre todo Acuícola por la venta de sus productos dentro y fuera del país, esta venta a crédito llega a un acuerdo con el vendedor acepta al comprador por el bien o servicio a cambio de un acuerdo de pago que se haya hecho a una fecha posterior.

Se evidenció que los clientes que compran a crédito están tanto comercialmente como psicológicamente dispuestos a pagar un precio más elevado por los mismos productos de mejor calidad o servicios del que pagarían con un pago inmediato, por lo que la rentabilidad de las ventas a crédito aumentaría más ya que no se les brindaría el mismo beneficio de los descuentos que las de contado, pero a su vez se fidelizan a los clientes.

La empresa vende al contado y a crédito la cual le proyectan una buena imagen positiva ante sus clientes, proveedores y competencia, por el contrario, una empresa que no conceda crédito es sospechosa de tener pocos recursos financieros

Se sugiere la implementación de una Manual de Políticas y Procedimientos, con el objetivo de Recuperar de manera oportuna, eficaz y eficiente las cuentas pendientes de cobro que provienen de las ventas realizadas a crédito, ajustando a su vez la política de cartera pues es importante para el desarrollo de una correcta administración de la función de cobro de la empresa y es necesario contar con una estrategia clara y bien definida que permita hacer frente a las posibles causas de un retraso de pago, o cuentas incobrables, pero también a tomar acciones concretas a fin de que estas no se repitan. También se sugiere implementar un proceso que se muestra en la tabla 3 para atender las cuentas por cobrar donde se da la interacción Cliente-Vendedor-Gerente.

Tabla 3. Proceso de Cuentas por Cobrar

Nº	Actividades	Personal
1	Se acerca a solicitar crédito ante el vendedor.	Cliente
2	Comunicar la solicitud al Gerente.	Vendedor
3	Solicitar al cliente su información personal o del negocio, si se trata de una empresa.	Gerente
4	Brindar y entregar la información solicitada.	Cliente
5	Toma decisión. Si rechaza la solicitud se termina el procedimiento, si aprueba el crédito solicita al cliente fotocopia de sus documentos.	Gerente
6	Proporcionar copia de sus documentos.	Cliente
7	Realizar solicitud de crédito	Gerente
8	Firmar solicitud y entregar documentos	Cliente
9	Recibir y archivar documentos.	Gerente

Fuente: Los autores

Igualmente, se plantea en la figura 2 el Flujograma del proceso de ventas sugerido que contempla: El cliente solicita la cotización por medio de un correo, vía chat, llamadas o a su vez la visita de un asesor en el sitio. Una vez pasada la información con la cotización requerida se espera la aceptación del cliente con la respectiva aprobación de los requerimientos de los productos, se revisa en el sistema si consta o no como cliente, caso contrario se solicitan los datos para ingreso de cliente y facturación, luego de eso se revisa si es cliente activo aplicaría el crédito caso contrario se solicita el anticipo para poner la orden de trabajo, gerencia aprueba y se factura con espera hasta que los productos estén fabricados para la entrega de los mismos y queda finalizado el proceso.

Figura 2. Flujograma proceso de venta



Fuente: Los autores

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/653>
- Cárdenas, S. (05 de 12 de 2019). La definición de materialidad para la presentación de los estados financieros en las empresas. Recuperado de: https://desafios.pwc.pe/materialidad_estados_financieros/
- Carreta Navarrete, SI (2017). Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador –Análisis de Caso previo obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Castellnou, R. (8 de 11 de 2021). ¿Qué es la contabilidad de costos y cuáles son sus objetivos? Recuperado de: <https://www.captio.net/blog/definicion-y-objetivos-de-la-contabilidad-decostes>
- Castro, P. (2013). El sistema de detracciones del IGV y su impacto en la liquidez de la empresa de transportes de carga pesada Factoria comercial y transportes S.A.C. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Fernández, E. (2021). Anfixblog. Recuperado de <https://www.anfix.com/blog/contabilidad-basica/que-es-y-para-que-sirve-la-contabilidad>
- Gago, S. (2020). Bulldoc. Cuentas incobrables: qué son y qué hacer con ellas. Recuperado de: <https://bulldoc.es/blog/autonomos/que-son-cuentas-incobrables/>
- Gil, S. (2015). Economipedia Haciendo fácil la economía. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html>
- Gonzales Pisco, E., & Sanabria Bolaños, S. W. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. Revista De Investigación Valor Contable, 3(1), 57 - 72. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>
- Gonzales-Pisco E, Sanabria-Bolaños SW y Zúñiga-Castillo A (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular. Lima periodo 2010-2015. Revista Valor Contable; 3(1):59-74
- González J, Salzar F, Ortiz R y Verdugo D (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. Telos: 21(1):242-267. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/993/99357718032/html/>
- Gutiérrez, I. (2021). ¿Qué son las finanzas y cuál es su importancia? Recuperado de <http://www.muylfinanciero.com/conceptos/finanzas/>
- Kohler, E. L. (2005). Diccionario para contadores públicos.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2013). EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN. Revista Científica "Visión de Futuro"; 17(1):130-151. ISSN: 1669-7634. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935480005>

- Morales Espinoza DY y Morales Espinosa JM. (2019). La contabilidad un elemento indispensable en el desarrollo de las empresas. *Espíritu Emprendedor TES*; 3(2):49-68. Recuperado por: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj4t4CTr9X9AhUKSjABHQVZAasQFnoECA0QAw&url=https%3A%2F%2Fwww.espirituemprendedores.com%2Findex.php%2Frevista%2Farticle%2Fdownload%2F136%2F166%2F417&usg=AOvVaw11kJyZa9IpnxX0We4iDpg>
- Pérez Álvarez, René B.. (2019). Las finanzas: una mirada desde el enfoque ciencia, tecnología y sociedad. *Cofin Habana*, 13(2), e14. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612019000200014&lng=es&tlng=es.
- Sy Corvo, H. (26 de 10 de 2018). Cuentas incobrables: características, estimación. Recuperado de <https://www.lifeder.com/cuentas-incobrables/>
- Vázquez Coterá, Daniel; Limón Lili, Alejandro; García Santillán, Arturo (2007). Efectividad del análisis crediticio a través de estados financieros en empresas no Financieras Aportes: Vol. XII(36):93-102. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México. Recuperado por: <https://www.redalyc.org/pdf/376/37612480007.pdf>