



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN
Y CIENCIAS**

TEMA:

Propuesta de mejoras al procedimiento de cobros a clientes en la empresa
Radio Estrella S.A durante el periodo 2016.

AUTORA: Gelen Katusca Romero Mendoza

Tutor: Eco. Carlos Luis Rivera Fuentes

Marzo, 2017

Guayaquil – Ecuador

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
Carátula.....	
Certificado de aceptación del asesor.....	1
Declaración de Autoría.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Índice General.....	6
Índice de Tablas.....	10
Resumen.....	11
Abstract.....	12

Capítulo I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	15
Ubicación del problema en un contexto.....	17
Situación conflicto.....	18
Delimitación del Problema.....	20
Formulación del Problema.....	21
Variables de Investigación.....	21

Objetivos.....	23
Objetivos general.....	23
Objetivos específicos.....	23
Justificación e importancia.....	23

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	25
Antecedentes referenciales.....	38
Fundamentación teórica.....	26
Marco legal.....	36
Marco conceptual.....	43

Capítulo III

METODOLOGÍA

Marco metodológico.....	53
Tipo y diseño de investigación.....	53
Modalidad de la investigación.....	54
Método cuantitativo.....	55

Método cualitativo.....	55
Población y Muestra.....	63
Población.....	63
Muestra.....	64
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	68
Procesamiento y análisis.....	66

Capítulo IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Conclusiones.....	88
Plan de mejoras.....	87
Recomendaciones.....	89
Bibliografía.....	90
Lincografía.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Páginas
Tabla No. 1: Recuperación de cartera por trimestre 2016	72
Tabla No. 2: Recuperación de cartera por periodo de enero a diciembre ...	77
Tabla No. 3: recuperación de cartera mediante canje publicitarios de enero a diciembre 2016	83

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN
Y CIENCIAS**

TEMA:

Propuesta de mejoras al procedimiento de cobros a clientes en la empresa Radio Estrella S.A durante el periodo 2016.

Autora: Gelen Katusca Romero Mendoza

Tutor: Eco. Carlos Luis Rivera Fuentes

RESUMEN

El trabajo realizado permitió evidenciar el problema existente en el control de las cuentas por cobrar de la empresa Radio estrella S.A ubicada en Guayaquil, el cual radica en un proceso interminable de la presencia real del saldo de las cuentas por cobrar en los estados financieros lo que ha generado un descontrol de facturación con respecto a los periodos que se les factura a los clientes mes a mes logrando una insatisfacción entre los clientes que recurren a esta institución en busca de publicidad mediante transmisiones radiales. La información recopilada así como el análisis de los resultados obtenido de las herramientas de investigación han permitido identificar y corroborar que la problemática radica en el proceso de control de cobros mensuales y por periodo, esto ha ocasionado clientes totalmente insatisfechos y una imagen debilitada no solo en el departamento en conflicto sino para toda la institución siendo así que el proceso desde su inicio va mal encaminado debido al mal control de clientes y del departamento cuentas por cobrar , otro factor es una Inexistencia documental enorme , lo cual resulta tedioso para el cliente inclusive para el mismo personal pero el proceso actual así lo requiere lo que genera un déficit en la utilidad de la empresa. Los usuarios están desconformes con la actitud inadecuada por parte de los funcionarios, pero pese a ello ha sabido hacer frente a las constantes quejas de los usuarios calmando la incertidumbre en ellos solicitando un poco más de paciencia lo que les resulta casi imposible. Indicando y demostrando una mejora en el departamento contable y administrativo para de esta manera evitar tener ese tipo de anomalías y debilidades .Existió una buena predisposición por parte de los clientes internos y externos por colaborar con el trabajo de investigación exponiendo claramente su molestia por no lograr con la petición de sus objetivos. Las recomendaciones están direccionadas

hacia la mejora del proceso de las cuentas por cobrar para tener en claro en saldo real de las mismas y un control exhaustivo de clientes de parte de los departamentos asignados.

Palabras claves: Crédito, Clientes, cobranzas , políticas .

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN
Y CIENCIAS**

TEMA:

Propuesta de mejoras al procedimiento de cobros a clientes en la empresa Radio Estrella S.A durante el periodo 2016.

Autora: Gelen Katusca Romero Mendoza

Tutor: Eco. Carlos Luis Rivera Fuentes

ABSTRACT

The work made it possible to highlight the existing problem in the control of accounts receivable of the company Radio estrella SA located in Guayaquil, which lies in an endless process of the real presence of the balance of accounts receivable in the financial statements which Has generated a lack of control with respect to the periods that are invoiced to the customers month by month achieving a dissatisfaction among the clients that resort to this institution in search of publicity by means of radial transmissions. The information collected as well as the analysis of the results obtained from the research tools have allowed to identify and corroborate that the problem lies in the process of control of monthly collections and by period, this has caused totally dissatisfied clients and a weakened image not only in The department in conflict but for the whole institution being so the process from the beginning is misdirected due to bad control of customers and the department accounts receivable, another factor is a huge documentary lack, which is tedious for the client including The same staff but the current process requires it which generates a deficit in the utility of the company. The users are dissatisfied with the inadequate attitude of the officials, but despite this he has been able to cope with the constant complaints of the users calming the uncertainty in

them requesting a little more patience which is almost impossible. Indicating and demonstrating an improvement in the accounting and administrative department in order to avoid having such anomalies and weaknesses. There was a good willingness on the part of internal and external clients to collaborate with the research work clearly exposing their annoyance for not achieving with the request of its objectives. The recommendations are directed towards improving the process of accounts receivable to be clear on the actual balance of the same and a comprehensive control of customers from the departments assigned.

Key words: Credit, Customers, collections, policies

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Gelen Romero..docx (D25160436)
Submitted: 2017-01-20 18:49:00
Submitted By: gelenromero95@gmail.com
Significance: 14 %

Sources included in the report:

AnteproyectoSARA NUÑEZ ULTIMO 28022016.docx (D18506733)
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.docx (D12886519)
PROYECTO SIVIA 2015 para revision urkund-1.docx (D16408308)
ANA NARCIZA TARIRA TEJENA.pdf (D11378084)
T-UTEQ-0189.pdf (D21453733)
<http://myslide.es/education/calificacion-de-la-cartera-de-credito-criterios-de-clasificacion.html>
<http://www.monografias.com/trabajos93/control-interno-cuentas-cobrar/control-interno-cuentas-cobrar2.shtml>

Instances where selected sources appear:

25

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**
**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo contabilidad y
auditoria**

Tema

Propuesta de mejoras al procedimiento de cobros a clientes en la empresa
Radio Estrella S.A durante el periodo 2016.

Autoras: Romero Mendoza Gelen Katusca

Asesor: Eco. Carlos Luis Rivera Fuentes

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA EN SU CONTEXTO

Antecedentes de la investigación

Las Cuentas por Cobrar representan una inversión considerable que se determina a través del volumen de ventas a crédito esta inversión se considera como propiedades de un negocio, el dinero, las mercancías y las cuentas por cobrar a los clientes están ligados en una secuencia, ya que el dinero se transforma en mercancías y éstas en cuentas por cobrar, las cuales a su vez se convierten en dinero, iniciándose así un ciclo que se repite indefinidamente dentro de las actividades de una empresa.

En el problema anteriormente compuesto que se encuentra la empresa Radio Estrella S.A la misma que presenta falencias en el registro de cobros lo que a su vez afecta a reflejar el saldo real de las cuentas por cobrar a sus clientes.

Puede suceder un desequilibrio financiero en la empresa si el importe de la inversión en clientes no guarda la debida proporción con los otros elementos financieros ya que si no esto podría significar una deficiencia y toda deficiencia produce un desperdicio y este produce una reducción en las utilidades.

Para ello es necesario contar con una política de crédito, la cual va a ser la pauta para determinar si se debe conceder éste a un cliente y que monto. La empresa no debe solo de ocuparse de los estándares de crédito, deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. La ejecución adecuada de una buena política de créditos es fundamental para la administración exitosa de las cuentas por cobrar.

Para la realización de un trabajo de grado, es imprescindible la revisión de publicaciones relacionadas con el tema en estudio. De trabajos de grado y proyectos que se mencionan a continuación:

Anahid Koubeliand en su trabajo de investigación que lleva por título “Análisis del Proceso de Otorgamiento de Crédito y Recaudación de Cuentas por Cobrar en el Hotel Stauffer Maturín 1998” concluyo y recomendó lo siguiente:

La situación del otorgamiento de crédito y recaudación de cuentas por cobrar, obedecen a factores internos de la empresa, lo cual ha originado una serie de alternativas o proposiciones que pueden beneficiar el proceso de estos, para ser más eficientes, de mayor calidad y minimizar el margen de errores, como es el caso de establecer límites en el otorgamiento de líneas de créditos y tarifas corporativas, así como también el promover políticas de pronto pago.

Cruz E. Rondón en su trabajo de investigación que lleva por título “Análisis del los Procedimientos de Registro y Control de las Cuentas Por Cobrar a Clientes en la Empresa Aguas de Monagas, C.A Octubre 2002 concluyó lo siguiente:

El objetivo del presente trabajo fue realizar un análisis a los procedimientos de registro y control de las cuentas por cobrar a clientes en la empresa Aguas de Monagas C.A ubicada en la Av. Raúl Leoni, Edificio la Palma, Mezzanina, Maturín-Edo Monagas. Para lograr este fin, fue necesario desarrollar un conjunto de objetivos específicos, que ayudaran a determinar en control interno aplicado a las cuentas por cobrar venta de agua y proponer su respectiva creación, para así mantener un control eficiente sobre los ingresos de la empresa y estar al día en cuanto a los montos adeudados por los clientes, para buscar la aplicación de posibles medidas de cobranza que ayuden a disminuir la cartera de clientes morosos.

González, Eliana; (2000), en su trabajo de grado titulado “Implantación de controles en las cuentas por cobrar para una eficaz recuperación de las mismas”; contiene el estudio del establecimiento de controles en el rubro de las cuentas por cobrar para una recuperación eficaz de las mismas; para toda empresa que tenga estipulado dentro de sus políticas de venta el otorgar las mismas a través del crédito; y resalta la importancia de establecer controles que vigilen la recuperación de las cuentas por cobrar en su fecha de vencimiento estipulado.

La relación que tiene es que para implantar un sistema de control en las cuentas por cobrar dentro de una empresa; es necesario realizar un análisis de las mismas, con la finalidad de determinar donde existen las fallas y lograr los efectos favorables de mejor recuperación de las cuentas por cobrar y mejor nivel de cuentas incobrables.

Viloria, Maria; (1999); en su trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, titulado “Modelo para el control Contable y Financiero en British Petroleum de Venezuela, S.A.”; establece que las cuentas por cobrar constituyen un punto principal sobre el cual se puede llegar a tomar decisiones de cierto grado de relevancia, algunas de ellas de carácter financiero, otras relacionadas con estrategias de ventas, de mercado, inclusive de inventarios. Esta clase de decisiones serán muchas veces generadoras de ingresos, las que permiten a la empresa llevar a cabo sus planes.

Los controles de las cuentas por cobrar, determinación de la validez de las cuentas y la capacidad de cobros son puntos explicados en la presente investigación; y un correcto dominio y conocimiento de las mismas son de gran importancia para la realización de la presente investigación.

Oquendo, Dilia; (2000); en el proyecto de investigación, titulado “La importancia del activo circulante en el capital de trabajo de las organizaciones” establece que el capital de trabajo es el recurso con el que cuenta la empresa para poder cancelar las obligaciones a medida que vencen: pago de salarios, planillas, sueldos, gastos de administración, gastos de ventas, viáticos, etc.

Las cuentas por cobrar constituyen parte del activo circulante. El uso de este activo como fuente de financiamiento al capital de trabajo es congruente con el objetivo primordial de la administración en una cartera crediticia. El financiador busca manejar mayores utilidades por medio del crédito y también desea asegurar un flujo constante y suficiente de fondos. Las cuentas por cobrar proporcionan liquidez y solvencia a la empresa si se cuenta con una recuperación y rotación sana de las mismas. Además provee del capital de trabajo necesario para poder cumplir con las obligaciones a corto plazo. El estudio detallado realizado en este trabajo en relación a las cuentas por cobrar y su rotación serán de ayuda fundamental para lograr establecer la importancia que tiene llevar un control preciso en los procesos de cuentas por cobrar.

A través de esta investigación se pueden evidenciar como puede mejorar la gestión de cobros de la empresa Radios Estrella S.A en una determinada organización así la importancia de este trabajo es que pueden ser utilizados como partes de las estrategias a ser aplicadas en el presente trabajo.

Situación conflicto

En la empresa RADIO ESTRELLA S.A no se lleva un control de las cuentas por cobrar, la cual no permite saber el saldo real de las cuentas por cobrar en los estados financieros.

En cada una de estas transformaciones se opera tanto una recuperación de capital invertido, como un resultado que puede ser una utilidad o una pérdida. La conversión de las cuentas por cobrar, cuyo importe debe ser proporcional a los demás elementos financieros que concurren en una empresa deberán recuperarse en un plazo normal de crédito que la misma empresa conceda y que debe estar acorde con el que ordinariamente concede la mayoría de los negocios.

Las condiciones de crédito pueden variar entre campos diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.

Esta causa un déficit en la empresa ya que no se realiza el seguimiento debido a los clientes, para hacer el respectivo cobro de los servicios publicitarios que se brindan mes a mes a los clientes.

Existen en la actualidad falencias en los procedimientos que se llevan a cabo para el cobro de las cuentas pendientes de los clientes que se evidencia en:

- Las facturas que se emiten en el momento que se factura el servicio publicitario, carecen del sello de cancelado al momento del pago.
- Los comprobantes de retención receptadas en la caja no se entregan a tiempo al departamento contable.
- Tanto los depósitos y los comprobantes de recepción de pagos de los clientes no se entregan al contador y este no permite actualizar los saldos pendientes de cobro por los clientes.
- No se registran por parte de departamento contable las facturas anuladas por no recibir la información proveniente de la caja.
- No están claras las prioridades de cobranzas.
- Siempre se está corriendo para recuperar el dinero que está en la calle. Cobranzas pareciera una crisis sin fin.
- Hay unas prioridades establecidas pero no hay un flujo continuo a lo largo del mes. Suelen haber 'crisis operativas de cobranzas' y 'fallas importantes de caja'.
- Los actores en la función de cobranzas están desconectados y actúan de manera independiente y con poca comunicación.
- El cobrador es el líder del proceso de cobranza, pero tiene que perseguir a todos los demás para que lo apoyen. El cobrador siempre le anda pidiendo favores a todos.
- Cobranzas no se entera de la facturación.
- Poca coordinación entre facturación, despacho y cobranzas. Cobranzas solo se encarga de llamar.
- De vez en cuando se pierden facturas y es muy difícil saber si las facturas fueron entregadas. No se genera una lista de entrega para llevar un control.
- Cada participante del proceso de cobranza contacta por donde mejor puede.

- Cada quien conversa de la manera que sabe y manda el email que mejor la parece. No hay una discusión formal sobre los contenidos de las comunicaciones que se deben enviar en cada situación.
- Las facturas se hacen rápido, pero los pagos se registran cuando hay tiempo. El sistema no refleja lo que está pasando en cada momento.
- No hay control de llamadas ni otras comunicaciones.
- Es tremendamente difícil conseguir toda la información de un cliente. Hay múltiples fuentes (carpetas, sistemas, hojas de Excel)
- Cada quien tiene su agenda con sus números de teléfono.
- Es una tragedia conseguir el número de teléfono de algún cliente. Mucho menos saber quién es el responsable de pagos y los días de caja.
- Las promesas que hacen los clientes se quedan en la cabeza del cobrador.
- Cada quien manda mensajes de texto desde su propio teléfono, generalmente personal.

Título

Propuesta de mejoras al procedimiento de cobros a clientes en la empresa Radio Estrella S.A durante el periodo 2016.

Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Lugar: Mirador del norte Mz. 21 Sl. 12

Campo: Contable financiero

Área: Cuentas por cobrar

Aspecto: saldos de cuentas por cobrar

Tiempo: Periodo Año 2016

Problema de la investigación

¿Cómo mejorar el procedimiento del registro de cobros a clientes para reflejar el saldo real de las cuentas por cobrar en la empresa "RADIO ESTRELLA S.A", Ubicado en el cantón Guayaquil ,mirador del norte, periodo 2016 ?

Variable independiente: procedimiento de cobros a clientes

Variable dependiente: saldo real de las cuentas por cobrar

EVALUACION DEL PROBLEMA

Delimitado.- El presente trabajo se realiza para determinar el saldo real de las cuentas por cobrar en los estados financieros de la empresa en la empresa RADIO ESTRELLA S.A localizada en la provincia del Guayas, en la ciudadela Mirador del norte Mz.21 SI.12

Claro.- El inconveniente del mal manejo de las cuentas por cobrar de la empresa RADIO ESTRELLA S.A, requiere de la elaboración de políticas contables que ayude a disminuir la falta de liquidez que se presenta en la compañía y que contribuya a lograr los objetivos planteados.

Evidente.- Es evidente porque el procesamiento de la información no se realizo de forma adecuada ocasionando que información valiosa se encuentre ausente de los estados financieros en la empresa RADIO ESTRELLA S.A

Concreto.- es concreto por que el problema se ubica en las cuentas por cobrar que a su vez afecta a sus estados financieros y con la liquidez de la compañía RADIO ESTRELLA S.A

Relevante.- Es relevante para la empresa RADIO ESTRELLA S.A en especial para la gerencia contar con unas políticas de crédito y cobranza que le ayuden a lograr a recuperar la cartera vencida de sus clientes que a su vez permita saber el saldo real de sus cuentas por cobrar para prevenir los problemas de liquidez que al mismo tiempo le permita realizar los controles respectivos para el posterior mejoramiento.

Originalmente.- Es original, ya que no se ha realiza anteriormente una investigación sobre el tema de las cuentas por cobrar dentro de la compañía que ayude a la gerencia a la toma de decisiones y a la optimización de todos los recursos que posee y que se vea dentro de un plan de acciones para poder realizar los correctivos necesarios para alcanzar los objetivos deseados y disminuir los inconvenientes que se puedan presentar.

Factible.- Es factible, porque es posible la elaboración de policitas de crédito y cobranzas que ayude a identificar el saldo real de sus cuentas por cobrar que posee la compañía para que una vez identificados se logre un mejor control del departamento de cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la compañía. Adicionalmente se cuenta con la aprobación de la Gerencia General de la empresa.

Objetivos

Objetivo general

Plantear mejoras al procedimiento de cobros a clientes para reflejar el saldo real de las cuentas por cobrar en la empresa "RADIO ESTRELLA S.A".

Objetivo específico

Fundamentar desde la teoría aspectos de las cuentas por cobrar en relación al saldo de las cuentas por cobrar en la Empresa Radio Estrella S.A.

Diagnosticar el procedimiento del registro de los cobros a los clientes en la empresa Radio Estrella S.A. Ubicada en el cantón Guayaquil, mirador del norte, periodo 2016.

Proponer mejoras al procedimiento de registro de cobros a clientes de la Empresa Radio Estrella S.A.

Justificación de la investigación

El crecimiento, rentabilidad de las cuentas por cobrar e incluso la supervivencia de la empresa RADIO ESTRELLA S.A

Utilidad practica

Desde el punto de vista práctico, por medio del análisis de las cuentas por cobrar, se expone toda la problemática encontrada, mejora al procedimiento de registro de cobros, la cual es de gran interés, ya que podrán tener bases firmes y concretas para tomar decisiones en los momentos precisos.

Utilidad Metodológica

Desde el contexto metodológico La investigación aporta diferentes elementos del proceso que podrán ser utilizados en estudios posteriores. Como referencia para estudios similares.

Relevancia Social

La relevancia social se considera que en particular está, dado por el Plan Nacional del Buen Vivir teniendo como beneficiarios los usuarios y los empleados, además de lo mencionado la investigación a desarrollarse constituirá un aporte para empresas similares que deseen conocer la mejor manera de tener un control del saldo real de sus cuentas por cobras adecuada y también los estudiantes en el país que requieran información sobre este importante tema de estudio lo tendrán como una fuente de consulta apropiado.

Por lo que esta investigación propone se realicen las siguientes tareas:

- A) Un análisis de cartera se refiere principalmente al listado de clientes que toda empresa tiene; el análisis se debe hacer por medio de técnicas de control sobre los clientes que se pueden clasificar de acuerdo a los límites de crédito que la compañía ha otorgado.

- B) Que cada cliente deba tener un Estado de Cuenta que informe todas las transacciones que se han realizado con él y si este ha cumplido satisfactoriamente y oportunamente con sus pagos ya que si no, se deben ir desechando aquellos que no han cumplido con lo establecido y también de acuerdo a las políticas de control que la empresa tenga ya establecidas.

C) Un análisis que permita verificar y comparar el límite de crédito aprobado de un cliente, con la suma de las cuentas por pedido actual. Si con el pedido actual se excede el crédito otorgado al cliente, se requiere de una autorización especial de la administración (nunca del agente de ventas). La recepción oportuna, identificación y control de dinero en cualquiera de sus formas, es responsabilidad del departamento de Crédito y Cobranza.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

✓ Antecedentes históricos.

La historia de la contabilidad financiera no es sólo acerca de dinero y números. Es la historia de la evolución del mundo desde el trueque y el comercio local hasta una economía verdaderamente global. Muchos registros escritos de la historia están en documentos contables. Nos dicen lo que la gente comía, cómo se crearon los monumentos, y cómo se ganaban la vida las personas de determinado milenio. Hoy en día, la contabilidad financiera hace posible el vasto comercio internacional y el crecimiento económico de los países de todo el mundo.

El nacimiento de la contabilidad financiera como una profesión respetada se remonta a los italianos del período del Renacimiento. Los comerciantes italianos de ese tiempo desarrollaron extensas rutas comerciales en toda Europa, así como centros de banca regionales, donde los fondos y bienes eran cuidadosamente vigilados con el primer sistema de contabilidad de doble entrada. Este sistema sigue siendo el más utilizado hoy en día.

El hito más concreto en la historia de la contabilidad financiera se produjo en 1494, cuando el empresario italiano Luca Pacioli publicó el primer libro de

texto de contabilidad, llamado "Summa". Este detalla el sistema de contabilidad de doble entrada que recién comenzaba a utilizarse en ese tiempo, y ha llevado a muchos a llamar a Pacioli "El Padre de la Contabilidad"

Hoy en día, la contabilidad financiera es una de las profesiones más importantes en los Estados Unidos. En este país, el comercio está dominado por las "4 grandes" firmas de contabilidad, que incluyen a Deloitte, Ernst & Young, KPMG y Price Water house Cooper. Además, muchas pequeñas empresas emplean a contadores que trabajan tanto para corporaciones como para individuos que buscan ayuda con los impuestos y la contabilidad. Estos profesionales también ofrecen un sello de validez de los registros financieros de las empresas, proporcionando confianza a los inversores y auditores. La mayoría de los contadores de la actualidad están obligados a ser certificados a nivel estatal o local, y esto es así en la mayor parte del mundo financiero.

Fundamentación teórica

Contabilidad financiera

Es una área de la contabilidad que tiene como objetivo preparar y elaborar información contable destinada a los usuarios externos. Dicha información está sujeta a una regulación externa a la empresa (del estado, de organizaciones profesionales, etc.)

La contabilidad financiera es la técnica con la que se produce de una manera sistemática información cuantitativa sobre entidades económicas.

Lleva la contabilidad de tu negocio usando Débitos. Es muy rápido, fácil y sencillo de usar. Comienza ahora.

El sistema contable consiste en un conjunto de actividades financieras, recogidas en una serie de cuentas, que se dividen en dos partes.

La parte izquierda se llama “debe” o “débito”, mientras que la parte derecha se llama “haber” o “crédito”. Existen dos tipos de cuentas:

- Las cuentas del balance reflejan el patrimonio, el capital propio y las deudas en una fecha específica.
- Las cuentas de gastos e ingresos reflejan la actividad en un periodo (como un año).

Cuentas anuales

Al final de un periodo contable se cierran todas las cuentas (se dan de baja) para producir los “estados financieros”, que resumen el estado económico de la empresa. Las cuentas anuales son las siguientes:

- La cuenta de pérdidas y ganancias.
- El balance de situación.
- La memoria contable.
- El estado de cambios en el patrimonio neto.
- El estado de flujo de efectivo.

Los destinatarios de este resumen son todos los inversores, sobre todo los accionistas y acreedores de la compañía. Además, los estados financieros frecuentemente sirven como base para calcular ciertos impuestos.

Créditos

Un Crédito o contrato de crédito es una operación financiera donde una persona (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor), en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

La palabra crédito proviene del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio.

La petición de un crédito es una forma de financiar el pago de tus compras. La devolución tiene lugar después, durante un periodo de tiempo acordado con el acreedor.

El deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que son las ganancias del acreedor.

Tipos de créditos

De consumo: este es una suma de dinero que recibe un individuo del banco o cualquier entidad financiera para pagar algún bien o servicio. Generalmente estos créditos se pagan en el corto y mediano plazo, es decir, en menos de cuatro años.

Hipotecario: este es una suma de dinero que recibe un individuo del banco o entidad financiera para comprar un terreno, propiedad o bien para pagar la construcción de algún bien raíz. Estos créditos son entregados con la hipoteca sobre el bien en sí como garantía. Los créditos hipotecarios suelen ser pagados en el mediano o largo plazo, es decir entre los 8 y 40 años.

Comercial: este es un crédito que el banco o entidad financiera le entrega a una empresa para que esta logre satisfacer sus necesidades relacionadas con la compra de bienes, el capital de trabajo, para el pago de servicios o proveedores. Estos créditos, suelen ser pagados en el corto y mediano plazo.

Personal: este es una suma de dinero que el banco o entidad financiera le entrega a una persona física, nunca jurídica, para que esta adquiera bienes muebles. Estos préstamos suelen ser pagados en el corto y mediano plazo.

Prendario: es una suma de dinero que recibe una persona física por parte del banco o entidad financiera. Este préstamo se realiza para que la persona pueda realizar la compra de un bien. Este debe ser aprobado por la entidad bancaria o financiera y quedará con prenda hasta que la deuda sea pagada en su totalidad.

Automotor: este es una suma de dinero recibida por una empresa o persona para financiar la compra de un auto, ya sea nuevo o usado.

Cartera

son las partidas de clientes o cuentas por cobrar , y la administración de esta es el proceso en el que medís la calidad de dicha cartera y creas políticas de cobro o de préstamo , es decir a quien le voy a prestar, para esto se utiliza un análisis que se llama análisis de antigüedad de saldo y las razones financieras para determinar el tiempo de el pago de tus deudores y que este no sea mayor al pago de tus deudas.

CALIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

Criterios de clasificación

- Las disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, establecen la forma en que debe clasificarse la cartera crediticia.

- Existen tres grandes clasificaciones: la primera en función de su situación, la segunda en función de su destino y la tercera en función del número de días de retraso o mora transcurridos a partir del día de la primera amortización del crédito

Clasificación en función de su situación En función de su situación se clasifican en Cartera vigente y Cartera vencida Cartera vigente

- Integrada por los créditos que están al corriente en sus pagos, tanto de principal como intereses, así como aquellos con pagos de principal o intereses vencidos Cartera vencida

- Compuesta por créditos cuyos acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuyo principal, intereses o ambos, no han sido liquidados en los términos pactados originalmente

- Los créditos mayores a un año con pago único de principal e intereses al vencimiento que se reestructuren durante el plazo del crédito, serán considerados como cartera vencida.

- Las renovaciones en las cuales el acreditado no hubiere liquidado en tiempo la totalidad de los intereses devengados conforme a los términos y condiciones pactados originalmente, y el 25% del monto original del crédito, serán consideradas como vencidas en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

Clasificación en función de su destino En función de su destino la Cartera Crediticia se clasifica en Comercial, Vivienda y Consumo. Créditos comerciales.

- A los créditos directos o contingentes, incluyendo créditos puente denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas morales o personas físicas con actividad empresarial y destinados a su giro comercial Créditos a la vivienda

- A los créditos directos denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas y destinados a la adquisición, construcción, remodelación o mejoramiento de la vivienda sin propósito de especulación comercial Créditos al consumo

- A los créditos directos, incluyendo los de liquidez que no cuenten con garantías de inmuebles, denominados en moneda nacional o en unidades de inversión, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de tarjetas de crédito, de créditos personales, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento capitalizable que sean celebradas con personas físicas

- Para las Instituciones con activos inferiores a siete millones de UDIs, no se incluyen dentro de los créditos comerciales los créditos puente y las operaciones de factoraje y de arrendamiento capitalizable que sean celebradas con dichas personas morales o físicas

Clasificación en función de los días de mora En función del número de días de retraso o mora transcurridos a partir del día de la primera amortización del crédito que no haya sido cubierta por el acreditado a la fecha de la calificación, se clasifica en:

- La cartera crediticia de consumo se clasificará en: 0, 1 a 7, 8 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, 121 a 180, y de 181 o más días de mora. La

cartera crediticia comercial se clasificará en: 0, 1 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, 121 a 150, 151 a 180, 181 a 210, 211 a 240, y más de 240 días de mora.

- Los microcréditos se clasificaran en: 0 a 7, 8 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, y más de 120. La cartera crediticia de vivienda se clasificara en: 0, 1 a 30, 31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, 121 a 150, 151 a 180, 181 a 1,460, y más de 1,460 días de mora.
- Esta última clasificación sirve para calificar la cartera crediticia a fin de determinar la capitalización por Riesgo de Crédito y la Estimación preventiva para riesgos crediticios.

Influencia de la cartera crediticia en el análisis financiero

- Una de las utilidades más importantes de la clasificación de la cartera crediticia es su evaluación, para ello la normatividad aplicable a las Instituciones de Ahorro y Crédito Popular establece algunas razones financieras para este fin.

Cobertura de cartera vencida

- Tiene como objetivo medir la correcta estimación de reservas requeridas para cubrir la cartera vencida, el parámetro establecido es 90 %.
- Un monto menor de la estimación preventiva de cartera crediticia no sería suficiente para proteger a la Institución sobre la probable recuperabilidad de la cartera vencida.

Solvencia

- Tiene como objetivo medir el grado de protección que la Institución presenta para los depósitos y el capital de sus socios o clientes en el evento de su liquidación, el parámetro establecido es 100 %.

- Un porcentaje menor implicaría que los depósitos y capital de los socios o clientes de la Institución no estuvieran cubiertos por activos “sanos” y, por lo tanto, latente el riesgo de pérdida.

Índice de morosidad

- Su objetivo es medir el porcentaje de créditos en riesgo en relación a la cartera de crédito total, el parámetro establecido es 10 %.
- Para mantener la buena calidad de los activos de la Institución es imprescindible mantener sólo la décima parte de la cartera crediticia como vencida.

Fondeo de activos improductivos

- Tiene como objetivo medir la proporción de activos improductivos financiados por recursos propios, el parámetro establecido es 100 %.
- Para mantener una buena calidad de los activos, se prevé como necesario que los activos improductivos estén financiados por recursos propios.

Crédito neto

- Tiene como objetivo medir el porcentaje que representa el total de la cartera de crédito, descontando la estimación para riesgos crediticios con relación al total de activos; el parámetro establecido es entre 70 y 80%.
- Las operaciones de crédito son una de las dos unidades de negocio más importantes para la Institución, por lo que se requiere que constituyan las 4 quintas partes del total del activo.

Políticas de cartera

Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas.

Los procedimientos estandarizados de cobranza incluyen el envío de cartas que con severidad creciente requieran el pago, hacer llamadas telefónicas, entregar la cuenta por cobrar a una agencia externa de cobradores (banco), o entablar una demanda.

El proceso de cobranza puede ser muy costoso en términos de los gastos que se requieran y del crédito mercantil que se pierda, pero se necesita por lo menos alguna firmeza para prevenir una prolongación indebida del periodo de cobranza y para minimizar las pérdidas resultantes.

c) *REGISTRO DE PAGOS DE CLIENTES.*

Se encarga de controlar físicamente el dinero y depositar el efectivo en la cuenta bancaria de la empresa, además de controlar y registrar documentos que certifiquen la recepción y el correcto depósito de dinero.

d) *REGISTRO DE AJUSTES*

A causa de errores en la facturación, entrega de cantidades o artículos equivocados, mal estado de los bienes entregados, facturas vencidas y otros problemas, puede ser necesario entregar notas de crédito o de cargo de clientes.

Al descubrir una excepción en el estado de cuenta del cliente, los vendedores, los mismos clientes y los departamentos de facturación y cuentas por cobrar deben iniciar un proceso de ajuste.

Basándose en las políticas internas y en los factores específicos del caso, el gerente del departamento de crédito y cobranza autoriza una nota de crédito o de cargo y después envía la autorización al departamento de facturación.

La función de Crédito y Cobranza comparte información con varios departamentos de toda la empresa. Dicha información se refiere al efectivo recibido, a los ajustes realizados.

La política de crédito

es un proceso que comprende las actividades encaminadas a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas encaminadas a recuperarlas, que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión, es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política no produce nunca resultados óptimos.

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 debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Su objetivo es promover las ventas, por consiguiente debe cuidarse que su empleo ayude a maximizar las utilidades de la empresa y el rendimiento de la inversión. Esto debido, a que a veces se abusa del crédito y este deja de ser atractivo en lo que respecta al rendimiento de la inversión.

En la bibliografía consultada diversos autores comparten el criterio que para evaluar el riesgo del crédito los administradores consideran las cinco C del mismo: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones.

- **Carácter:** se refiere a la probabilidad de que los clientes traten de pagar sus obligaciones. El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante se utilizan para evaluar su reputación.

- **Capacidad:** es la posibilidad del solicitante para pagar sus deudas. El análisis de los estados financieros, destacando sobre todo la liquidez y la razón de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante. También puede complementarse este por la observación física de sus activos.

- **Capital:** viene dado por la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario, a menudo se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable sus razones de rentabilidad para evaluar su capital.

- **Colateral:** consiste en la cantidad de tiempo que el solicitante tiene disponible como la garantía para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de tiempo disponible, mayor será la oportunidad de que una empresa no recupere sus fondos y el solicitante no cumpla con los pagos, una revisión del balance general del solicitante así como el cálculo del valor de sus activos ayudan a evaluar su garantía colateral.

- **Condiciones:** está relacionado con el impacto que ejercen las tendencias económicas generales sobre la empresa o sobre desarrollos especiales en cierta área de la economía y pueden influir en la capacidad del cliente para cumplir con sus obligaciones.

El analista de crédito centra su atención, sobre todo en las dos primeras C (carácter y capacidad), porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, colateral y condiciones) son importantes para elaborar el contrato del cliente y tomar la decisión final, que depende de la experiencia del analista de crédito.

Como se manifestó las políticas de crédito se diseñan o modifican para aumentar las ventas y disminuir los costos, por tanto si los cambios se

encaminan a aumentar el volumen de ventas esto implicará costos incrementales y viceversa; entonces al analizar los cambios en la política de crédito se deben cuantificar los efectos de los mismos sobre los clientes antiguos y los nuevos y comparar las utilidades marginales en las ventas y los costos de la inversión marginal que se producirán, pues mediante este análisis la empresa puede desplazarse hacia su política óptima de crédito.

Políticas para recuperación de cartera

La recuperación y cancelación de la cartera de crédito referida en el alcance de la presente política se realizará de acuerdo a las siguientes disposiciones:

A) Los deudores que se acojan a la presente política de recuperación de créditos, recibirán un descuento de hasta el 50% sobre el principal adeudado y del 100% de los intereses corrientes y moratorios. El porcentaje de descuento sobre el principal lo determinará la propuesta del cliente (a mayor plazo, menor descuento), la que será sometida al Comité de Crédito, para su decisión, en atención a los siguientes casos:

- El deudor que pague de contado en término de noventa días se le aplicará un descuento del 50% del principal y del 100% de los intereses corrientes y moratorios.

- Los deudores que paguen a plazos se registrarán por los siguientes rangos: un 40% de descuento del principal para doce (12) meses; 30% de descuento del principal para veinticuatro (24) meses; 20% descuento del principal para treinta y seis (36) meses y 10% de descuento del principal para cuarenta y ocho (48) meses. En todos los casos anteriores se aplicará un descuento del 100% de los intereses corrientes y moratorios.

- En el caso que el deudor se acoja al plazo máximo estipulado en la presente política (sesenta meses), únicamente se le dispensará el 100% de los intereses corrientes y moratorios, pagando en su totalidad el principal de la deuda.

B) En caso que el deudor haya formalizado acuerdos de pago a plazos y posteriormente proponga su cancelación antes del vencimiento de dicho plazo, tendrá derecho al descuento del principal e intereses en la proporción del tiempo que proponga, ajustado a los rangos del inciso "a" que antecede, pero solamente por el saldo que tenga a la fecha de la solicitud.

C) El plazo máximo para cancelar el crédito no podrá excederse de sesenta (60) meses.

D) Los Acuerdos de Pago a plazo se formalizarán en la misma moneda en que se constituyeron los créditos originales. En el caso de los créditos en moneda nacional, a los Acuerdos de Pago se les aplicará la cláusula de Mantenimiento de Valor.

E) Los acuerdos de pago, en el caso de créditos con garantía real, se efectuarán en escritura pública debiendo entregarse en garantía la misma que en la escritura constitutiva sin perjuicio de mejor las

Fundamentación Legal.

En el código de Comercio, en el tercer párrafo que trata sobre la contabilidad Mercantil dice:

Artículo 32.- Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios.

Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Artículo 34.- En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al Detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.

Artículo 35.- Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio.

El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida.

Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación.

Artículo 39.- Para que los libros auxiliares de contabilidad, llevados por los comerciantes, puedan ser aprovechados en juicio por éstos, han de reunir todos los requisitos que se prescriben con respecto de los libros necesarios.

Antecedentes Referenciales

Morales Adriana. (2012) El presente trabajo se desarrolla en 6 capítulos, en los cuales se plasma el papel que juega la Administración de las cuentas por cobrar en la empresa Pierre Harry, S.A. de C.V..

En el primer capítulo se hace referencia a mi desarrollo profesional, en qué lugar comencé mi vida laborar y que funciones desempeñaba.

El segundo capítulo habla de las generalidades de la empresa haciendo mención de sus antecedentes, misión, visión, productos y servicios que ofrece, los proveedores que abastecen sus necesidades y los clientes a los que atiende principalmente.

En el tercer capítulo se desarrolla el marco teórico de las cuentas por cobrar, mencionado conceptos, políticas, proceso de análisis de información, y las medidas de cobranza en las que la empresa se puede apoyar.

El capítulo cuatro nos habla de cómo se hacen realmente las cosas, los procedimientos que ocupa la empresa para el desarrollo de sus actividades, reflejando las carencias administrativas que existen.

En el capítulo 5 se hace un análisis de lo que se hace con el cómo se debería hacer, para mostrar las áreas de oportunidad que tiene la empresa.

Finalmente, en el capítulo 6 se hacen recomendaciones que podrían ayudar a convertir las áreas de oportunidad en fortalezas, para así filtrar a los

clientes morosos de los buenos, otorgar créditos lo más acertadamente, viéndose esto reflejado en la liquidez de la empresa.

Sarmiento Byron,(2007) “Análisis técnico de las cuentas por cobrar de una empresa mediana del sector comercial al 31 de diciembre del 2005”.El presente trabajo está orientado a realizar un análisis de los saldos de las cuentas por cobrar de la compañía ABC, con el objetivo de conocer la eficacia de las políticas de cobranzas adoptadas por la gerencia para mantener un nivel alto de recuperación de las cuentas por cobrar propias durante los años 2004 y 2005.

Se analizaron los saldos de las cuentas por cobrar presentados en los estados financieros mensuales de la compañía ABC desde el mes de enero del 2004 hasta diciembre 2006. se utilizaron procedimientos analíticos de auditoria que incluyen técnicas de análisis financiero de gráficos estadísticos

Los resultados del análisis permitieron conocer la eficacia que tuvieron las políticas de cobranza, adoptadas durante el año 2004 y 2005 para mantener saldos de cuentas por cobrar propias con un vencimiento no mayor a 120 días.

Las aportaciones de la presente investigación revisten mucha importancia al tema que se investiga debido a que aporta un enfoque analítico desarrollado especialmente al tema a travez del cual la autora podrá realizar un analisis de los saldo reales de las cuentas por cobrar, para asi no tener una cartera vencida por cobrar sino llevar un mejor control siguiendo las políticasde créditos con los clientes.

Ariana C. Murillo Castellano (2013) el presente estudio se dirigió a analizar la auditoria interna para el control contable y administrativa de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del municipio Maracaibo de acuerdo a las normas de auditoria interna y principios contables vigentes; tomando

como referencia los planteamientos de Winttington y Pany (2005) , Estupiñan (2006) con diseño no experimental transaccional descriptivo de campo , la población estudiada es de 3 empresas las cuales cumplen con los requerimientos. Se utilizó un cuestionario validado por expertos con una confiabilidad de 0.93 para auditoria interna y 0.82 para el control contable y administrativo. los datos fueron analizados con estadísticas descriptivas. Los resultados indicaron que se planifica estableciendo los objetivos estratégicos de la unidad de auditoria, contando con la determinación de riesgos y procedimientos específicos a ejecutar. el trabajo es desarrollado por los auditores internos con base en la legislación vigente y tomando en consideración lo establecido por normas internacionales de auditoria interna, en cuanto a los controles internos , presentan alguna deficiencias en cuanto a las políticas contables , especialmente referidos a la determinación de ocurrencia de la posible pérdida para establecer el monto para la provisión de cuentas incobrables y es medianamente eficiente la gestión de riesgos asociados con la auditoria interna para el logro de los objetivos , se recomienda implementar las mejores propuestas para la optimización del proceso .

Las aportaciones de esta tesis se centran en un diseño no experimental transaccional descriptivo de campo que validado bajo el criterio de expertos y con un elevado nivel de confiabilidad permitió determinar la ocurrencia de la posible pérdida y establecer sus montos. Lo que para esta investigación es esencial ya que pretende lograr un análisis de las razones para el incremento de la cartera vencida y su ineficiente recuperación durante el periodo 2016.

Martha de las Mercedes Andrade Arteaga (2014)“Diseño de un manual de procedimientos contables para cuentas por cobrar y ventas de la empresa “Conselec” en santo domingo”.

El aporte de las Cuentas por Cobrar en el grupo del Activo Corriente, tiene una gran importancia en empresas comerciales. De allí que la cartera, representa en muchas actividades, el principal ítem de importancia financiera en los activos corrientes de una compañía. Las ventas a crédito son ya una imperiosa necesidad si queremos captar créditos, siempre que implantemos políticas crediticias, tendremos que mantener un estricto control sobre el área de crédito y la administración de las Cuentas por Cobrar, no sólo porque nos puede representar graves pérdidas, sino que es la principal y más inmediata fuente de fondos. Los principales factores que se deben considerar en la Administración de las Cuentas por Cobrar son: volumen de ventas a crédito, carácter estacional de las ventas, reglas para los límites del crédito, condiciones de las ventas y políticas de crédito y política de Cobro. Además los sistemas de Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, en las diferentes áreas el mismo que sirve para fijar y evaluar los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa y las diferentes áreas realice su objetivo. Estos detectan las irregularidades, errores y designa la solución más adecuada al área evaluada en función de las necesidades y requerimientos del área o la empresa.

El creciente desarrollo por el que actualmente la CONSELEC está atravesando, sus perspectivas futuras, y las exigencias frente a la obtención de un proceso de mejoramiento continuo, dan paso a que la alta dirección no cuenten con estrategias necesarias para enfrentar con solvencia los cambios contables y administrativos por la ausencia de un manual de procedimientos contables para cuentas por cobrar y el control interno de las ventas, en el que se detallan las funciones, procedimientos, autorizaciones, supervisiones y políticas contables para la empresa. Esta investigación pretende aportar un manual de procedimientos contables para un área específica de la empresa y sus actividades relacionadas por la necesidad de efectividad de la Compañía

se planteó realizar un manual para cuentas por cobrar y el control interno para las ventas de la empresa Modelo de Sistema de Control Interno el mismo que incluirá un políticas y procedimientos también tipos de riesgos y se aplicaran controles que aporten a un óptimo desarrollo de la empresa, que se pueden aplicar en otras empresas identificando problemas con la evaluación de procesos realizados para luego proponer la solución más factible.

Analizando esta tesis se puede determinar que los aportes de la misma a nuestra investigación lo constituyen la elaboración de políticas contables para un área específica de la empresa y sus actividades relacionadas. Por plantear la realización de un manual para las cuentas por cobrar que constituye un valioso aporte para la investigación ya que provee nuevas luces acerca del tratamiento de la cartera de crédito para la mejora de la investigación de nuestro trabajo que pretende un control excelente en las cuentas por cobrar de la compañía Radio Estrella S.A

Jessica Carina Coronel Chevez (2011)“implantación de un sistema de procedimientos metodológicos para mejorar el control de la cartera por cobrar de la distribuidora Dismarex, de santo domingo de los Tsáchilas”.

La presente obedece al análisis del control interno de las cuentas por cobrar existentes en la empresa dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo, en donde el aporte se orienta a dar a conocer a su propietario los procedimientos eficaces para la correcta toma de decisiones en la conducción de la cartera por cobrar de su negocio y como un requisito previo a obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Se dio cumplimiento a los objetivos planteados inicialmente, al realizar un organigrama estructural para posteriormente establecer las funciones y responsabilidades del personal así como también se elaboró un cuestionario de control interno y se concluyó con la aplicación de manuales de procedimientos en el área de crédito y cobranza. La tesis planteada la

presento como un aporte a todas aquellas empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno. El cual es importante, en virtud de que día a día presentan mayor desarrollo y sólo mediante la obtención de su máxima eficiencia operativa podrán mantenerse firmes y sólidas dentro de un mercado de competencia. El uso apropiado del presente manual de procedimientos permitirá ampliar la capacidad de crédito y de la misma manera para recuperar de forma rápida la cartera por cobrar de la empresa. También dará un mejor desempeño en la administración.

El aporte de esta investigación lo consideramos como una directriz la cual esta nos ayuda a tomar mejores decisiones para así llevar a cabo un mejor procedimiento para analizar las cuentas por cobrar de la empresa y a partir de allí tomar mejores decisiones al respecto, manteniendo un sistema de cuentas por cobrar al día y que se muestre un buen desempeño por ellos en la empresa para que no haya un bajo rendimiento o un mal control interno y que esta afecte a la liquidez de la empresa.

✓ **Definición de Variables.**

Variable dependiente (procedimiento de cobros a clientes)

Una de las principales causas de la demora en las cobranzas es que la comunicación con los clientes no se hace a tiempo. Por tal motivo es que resulta imprescindible implementar un sistema que envíe los avisos y reclamos en forma automática. Esto además libera al equipo de cobranzas de tareas que insumen mucho tiempo y les permite dedicarse a tareas de mayor valor agregado.

Variable independiente (saldo real de las cuentas por cobrar)

Al finalizar el periodo contable, las cuentas deben presentar su saldo real, por cuanto estos valores servirán de base para preparar estados financieros. Cuando los saldos de las cuentas no son reales es necesario aumentarlos, disminuirlos o corregirlos mediante un asiento contable llamado asiento de

ajuste.

Ajuste es el asiento contable necesario para llevar el saldo de una cuenta a su valor real.

✓ **Marco Conceptual.**

Reclamos

Llamar a una persona para que haga algo o se presente en un lugar:
reclamaron su ayuda.

Asiento de ajuste

Los ajustes contables son una transacción u operación contable, conocidos también como transacciones internas, y las utilizamos básicamente para realizar cuatro tipos de operaciones:

1. Ajustes para contabilización de gastos pagados por anticipado
2. Ajustes para contabilización de provisiones
3. Ajustes para contabilización de ingresos financieros (Intereses devengados sobre cuentas en bancos)
4. Ajustes para corrección de errores

Saldo real

Es la diferencia entre el activo y el pasivo de una empresa

Mandato constitucional

Orden o disposición de una autoridad *se deben cumplir los mandatos del jefe*

Análisis

Un **Análisis** es un estudio profundo de un sujeto, objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, creación o causas originarias. Un **análisis estructural** comprende el área externa del problema, en la que se establecen los parámetros y condiciones que serán sujetas a un estudio más específico, se denotan y delimitan las variables que deben ser objeto de estudio intenso y se comienza el **análisis exhaustivo** del asunto de la tesis.

Rendimiento

Fruto o utilidad de una cosa en relación con lo que cuesta, con lo que gasta, con lo que en ello se ha invertido, etc., o fruto del trabajo o el esfuerzo de una persona.

departamento de crédito

Antes de una venta el área de **crédito** debe decidir a quién, hasta qué monto y a qué plazo venderle al cliente, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no, toma medidas para procurar el pago lo antes posible.

Negociante

COMERCIO Dedicarse a la compra o a la venta de productos para obtener un beneficio a cambio

cuantificara

Expresar numéricamente una magnitud *la comisión cuantificó las pérdidas que ocasionó el tornado*

registros contables

Esa transcripción se denomina “asiento”. Cada una de las operaciones que se realizan en un comercio o empresa, se registran en orden cronológico. El Libro de Inventarios y Balances. En este libro se transcriben los estados **contables** y el detalle del patrimonio inicial y al cierre de cada ejercicio económico.

Toma de decisiones

es el *“proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”*. Por su parte, Stoner, (2003) define la toma de decisiones como *“el proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico*

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.

1. INTRODUCCION

RADIO ESTRELLA 92.1 FM, dando cumplimiento al mandato constitucional y a lo estipulado en el art 10 de la ley orgánica de participación ciudadana que establece que todos los medios de comunicación deben rendir cuentas a la ciudadanía

Con la presencia de los directivos del medio

Dr. Ecuador parrales – presidente ejecutivo

Lcdo. Leonardo parrales – gerente general

C.p.a. Elena franco – contadora general

Katherine Ordoñez – asistente de gerencia y responsable del registro del informe de rendición de cuentas en el sistema del público presente

2. QUIENES SOMOS

RADIO ESTRELLA es una radioemisora que tiene al aire 20 años con el dial 92.1 en frecuencia modulada, domiciliada en la ciudad de Guayaquil, parroquia Tarqui en la Cdma. Mirador del Norte Mz. 21 Solar 12, con la finalidad de dar a nuestros oyentes una programación fresca y divertida con un lenguaje sencillo pero a la vez transmitiendo energía positiva a nuestros oyentes.

Nuestra razón social es ESTRATEGIA CREATIVA S.A., con RUC 0992780983001. Nuestra concesión fue otorgada el 09 de Diciembre de 1994 al Dr. Ecuador Parrales quien hasta el 22 de octubre de 2014 fue Concesionario a partir de esa fecha de acuerdo a lo autorizado por la SENATEL se realizó el cambio del equipo transmisor a favor de la Concesionaria Compañía ESTRATEGIA CREATIVA S.A.

3. MISION

Contribuir de manera positiva en el desarrollo de nuestro país, haciendo que nuestros oyentes participen permanentemente logrando la integración de generaciones; ofreciendo una excelente programación noticiosa, cultural, deportiva, musical y de sano entretenimiento alcanzando el principio profesional de un servicio de calidad con liderazgo y creatividad, buscando que el acervo cultural de los diferentes sectores sociales sea más sostenido y viable

4. VISION

Posicionar a RADIO ESTRELLA 92.1 FM, como un MEDIO DE COMUNICACION que presenta una propuesta radial con diferentes contenidos, basados en la educación, información y entretenimiento dirigido al público en general. Y en los próximos años llegar a tener presencia destacada a nivel nacional con nuestros equipos de última tecnología y con nuestro grupo de colaboradores profesionales con alta calidad en actitud y aptitud desempeñando su trabajo con eficiencia para conservar el liderazgo y confianza de nuestros oyentes

5. VALORES

Honestidad, profesionalismo, responsabilidad social, informar siempre apegados a la verdad, compromiso, seriedad, responsabilidad y respeto.

6. HORARIOS DE TRANSMISION

RADIO ESTRELLA 92.1 FM labora 24 horas los 365 días del año con locución desde las 05h00 hasta las 22h00 con programación noticiosa, deportiva, musical y cultural y el resto de la programación solo música

7. PROGRAMACION

<i>Lunes a Viernes</i>	
PROGRAMACION	HORARIO
<i>Noticiero informando (Noticias de Actualidad)</i>	<i>05h30 – 08h00</i>
<i>Estrellas del Deporte (Programa Deportivo)</i>	<i>08h00 - 09h00</i>
<i>La Gozadera (Entretenimiento)</i>	<i>09h00-13h00</i>
<i>La Cantera del Rey</i>	<i>13h00-14h30</i>

<i>Huracán de la Tarde</i> <i>(Entretenimiento)</i>	<i>14h30 – 18h00</i>
<i>Latidos del Corazón</i> <i>(Música del Recuerdo)</i>	<i>18h00 – 20h00</i>
<i>Guayaquil Deportivo</i>	<i>20h00 – 22h00</i>
<i>Iluminando tu Amanecer</i> <i>(Música Variada)</i>	<i>00h00 - 05h00</i>
Sábados y Domingos	
PROGRAMACION	HORARIO
<i>Viejitas pero Sabrosas</i> <i>(Cumbias de ayer y de hoy)</i>	<i>06h00 - 10h00</i>
<i>Rincón Antillano</i> <i>(Salsa de ayer y de hoy)</i>	<i>10h00 - 13h00</i>
<i>Túnel del Tiempo</i> <i>(Música del Recuerdo)</i>	<i>13h00 – 14h00</i>
<i>Estudio 92</i> <i>(Música Variada)</i>	<i>14h00 – 16h00</i>
<i>Estrella Mix</i>	<i>16h00 – 00h00</i>
<i>Iluminando tu Amanecer</i> <i>(Música Variada)</i>	<i>00h00 - 05h00</i>

Además cada 60 minutos tenemos capsulas informativas de 2 minutos de duración de nuestro segmento “Calendario Histórico”. En este espacio damos a conocer hechos históricos que sucedieron en el Ecuador y el mundo. Y nuestro SEGMENTO INTERCULTURAL con 12 salidas diarias de 10 minutos cada una.

Todas las semanas nos enlazamos voluntariamente a la sabatina donde el Presidente de la Republica Ec. Rafael Correa informa sobre las actividades realizadas durante la semana.

También transmitimos diariamente el programa EDUCA con la difusión de contenidos educativos e interculturales realizados por el Ministerio de Educación.

Políticas de cobranza de la empresa Radio estrella S.A

Las políticas deben ser informadas y entendidas perfectamente por los empleados de la compañía, sobre todo a los que tienen trato directo con los clientes (agentes de venta, servicio a cliente, personal de envíos, etc), así cuando surjan preguntas de parte de los clientes los empleados estarán aptos para contestarlas.

Las políticas de crédito son apropiadas según la época y las condiciones económicas que vive la empresa. Deben adecuarse en forma dinámica y cambiante para elevar al máximo el rendimiento de la empresa sobre la inversión.

Es por ello que se deben revisar periódicamente, ya sea:

- Trimestralmente.
- Semestralmente.
- Anualmente.
- Cada dos años.

En este caso mi análisis será trimestralmente . a continuación las tablas detalladas de debido informe detallado

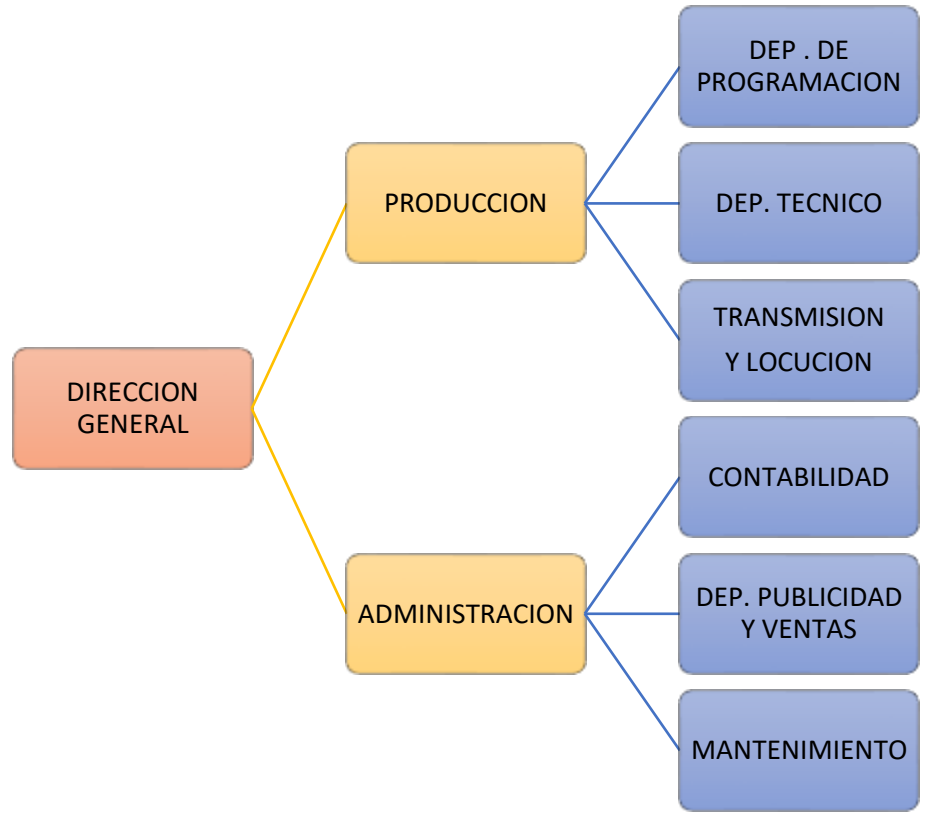
El objetivo de las políticas de esta empresa se llevaran a cabo para una mejora de la empresa y un mejor rendimiento en las utilidades y su vez con la satisfacción de los clientes para que puedan tener un saldo correcto y actualizado de sus pagos y su estado de cuenta correspondiente trimestralmente.

- ✓ Se realizará el contrato o venta del servicio publicitario y una vez confirmado por ambas partes se procederá a facturar.

- ✓ El responsable de emitir las facturas enviara un reporte al departamento asignado para asi se pueda asignar la fecha de cobro de acuerdo al cliente y tipo de contrato.
- ✓ Se enviará la factura original al cliente y dos copias se quedaran en los archivos en el mes que corresponda. Y se enviara la copia del contrato al dep . de cuentas por cobrar.
- ✓ Diariamente de las facturas impresas entregados al cliente se procederá en base a los contratos – ordenes – pedidos y cotizaciones de transmisiones publicitarias recibidos del departamento de ventas publicitarias.
- ✓ El Dep. de cobranzas registrara y actualizara el registro de la cartera de clientes de facturas elaboradas por el departamento asignado una vez que haya recibido el reporte del departamento de cobranzas .
- ✓ Se llevará a cabo un control semanal de visitas a los clientes y se lo presentara y se lo autorizara el departamento de gerencia.
- ✓ Los pagos efectuados por los clientes se efectúan por transferencia bancaria a la cuenta designada por la gerencia y los cheques nominativos a nombre de la chequera que indique la gerencia cobrados directamente por quien asigne la gerencia en las instalaciones del cliente. Siempre y cuando se de un reporte de quien recibe el pago y quien lo emite firmado por ambas partes.
- ✓ El vendedor que visita frecuentemente a su cliente, puede dar al departamento de crédito un informe valioso ya que tiene más oportunidad de juzgar lo que es el comercio del negociante, el cuidado con que realiza sus compras, forma de conceder crédito, fama que tiene en el mercado, etc

- ✓ La gerencia deberá de indicar mediante un reporte los saldos de la cartera vencida al departamento contable para que a su vez se puedan actualizar los saldos reales de las cuentas por cobrar.
- ✓ Los saldos de las cuentas por cobrar pasadas de 90 días serán analizados por el departamento contable y gerencia para replantear las acciones a seguir planteando otras formas de cobro

Organigrama de la institución.



Diseño mitológico de la investigación:

Investigación científica

es un procedimiento de reflexión, de control y de crítica que funciona a partir de un sistema, y que se propone aportar nuevos hechos, datos, relaciones o leyes en cualquier ámbito del conocimiento científico. La información que resultará será de carácter relevante y fidedigna (digna de crédito), pero no podrá decirse que es absolutamente verdadera: la ciencia apunta a descubrir nuevos conocimientos, pero también a reformular los existentes, de acuerdo con los avances en la técnica, la tecnología y el pensamiento. Aquellos que realizan esta clase de investigaciones son denominados científicos, y en el tiempo actual, la principal limitación es la disponibilidad de recursos para sostener la investigación por el tiempo que esta demande. Debe remarcarse esto, ya que durante mucho tiempo el descubrimiento científico estuvo limitado por cuestiones políticas o religiosas, que se transformaban en dogmas contra los que no se podía investigar.

Investigación empírica

Empírica se puede definir como "la investigación basada en la experimentación o la observación (evidencias)". Este tipo de investigación es llevada a cabo para poner a prueba una hipótesis. La palabra empírica significa información obtenida por media experiencia, observación o los experimentos. El tema central en el método científico es que todo aporte debe ser empírico, lo que significa que es basado en la evidencia. Teniendo esto en cuenta, la palabra "empírica" también se refiere a trabajar con hipótesis que pueden comprobarse mediante la observación y los experimentos.

Metodología de investigación

La metodología de la investigación consiste en que el investigador aporte una hipótesis alternativa, una hipótesis de investigación, como una manera alternativa de explicar el fenómeno.

El investigador pone a prueba la hipótesis para refutar la hipótesis nula, no porque le guste la hipótesis de investigación sino porque significaría estar más cerca de encontrar una respuesta a un problema específico. En general, la hipótesis de investigación se basa en observaciones que provocan la sospecha de que la hipótesis nula no siempre es correcta.

En el Experimento de Stanley Milgram, la hipótesis nula fue que la personalidad determina si una persona haría daño a otra persona, mientras que la hipótesis de investigación fue que el papel, las instrucciones y las órdenes eran mucho más importantes en la determinación de si la gente lastimaría a otros

Cualitativa

Sobre este método nos enseña de forma clara y explícita dos importantes autores como son:

SJ Taylor, R Bogdan, (1990), La metodología cualitativa e refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos (las propias palabras de las personas habladas o escritas), y la conducta observable, consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos, es un modo de encajar el mundo empírico. La investigación cualitativa es inductiva, los investigadores desarrollan conceptos, intelectos, y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas. En los estudios cualitativos los investigadores siguen un diseño de la investigación flexible.

Este método en la propuesta se lo utilizo de tal manera que se dio a conocer la situación real de las cuentas por cobrar dentro de la empresa mediante las personas encargadas, de igual manera se aportó la información al estudio.

Cuantitativo

Para analizar el estudio de este método de manera objetiva el autor:

Bernal, (2006), el método cuantitativo o método tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone para derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresan relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva, este método tiende a generalizar y normalizar los resultados:

Este método de lo empleo en la presente investigación para relacionar todos los datos informativos que proporcionan los saldos reales de las cuentas por cobrar dentro de la empresa y así poder realizar el correcto proceso a los mismos con el objetivo de fundamentar la hipótesis sobre el problema existente.

Ya que en el futuro se manejara un procedimiento adecuado de las cuentas por cobrar y no afectara el saldo correcto de las mismas.

Tipos de investigación

Investigación básica, pura o fundamental: esta tiene como objetivo incrementar los conocimientos científicos causando así un progreso en la ciencia. A quienes realizan estas investigaciones no les interesa las consecuencias prácticas o aplicaciones de dichos conocimientos, sino que buscan desarrollar teorías basadas en leyes y principios.

Investigación aplicada, constructiva o utilitaria: su objetivo es, en cambio, la aplicación, uso y posibles consecuencias de los conocimientos. Si bien depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica, busca conocer para actuar, le interesa la aplicación sobre la realidad antes que el mero desarrollo de teorías generales.

Se puede hablar de tres clases de investigaciones según su **grado de profundidad**:

Exploratorias: estas investigaciones son las que se realizan sobre fenómenos de los que se tiene poco o ningún conocimiento. Esto hace que sus objetivos sean enunciar una visión general del objeto a estudiar, en la que se señalan sus aspectos fundamentales. Generalmente, a partir de este tipo de investigación se determinan lineamientos para investigaciones futuras.

Investigación explicativa

éstas investigaciones buscan determinar los porqués de los fenómenos por medio de la determinación de relaciones de causa-efecto. Estas investigaciones se concentran en estudiar las causas o los efectos de un determinado hecho por medio de la prueba de hipótesis. Lo que busca es explicar el significado de un aspecto de la realidad a partir de teorías que se toman como referencia.

Investigación descriptiva

esta investigación se limita a señalar las características particulares y diferenciadoras de algún fenómeno o situación en particular. Tienen como objetivo predecir acontecimientos así como también establecer relaciones entre variables y son orientadas por una hipótesis. Las investigaciones descriptivas responden a preguntas como ¿Qué es? ¿Cómo es? ¿Dónde está? ¿Cuánto?

Investigación de campo

Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. O bien, estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos.

Investigación correlacional

En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta con variación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. Es conveniente tener en cuenta que esta con variación no significa que entre los valores existan relaciones de causalidad, pues éstas se determinan por otros criterios que, además de la con variación, hay que tener en cuenta.

Técnicas

Proveniente del término griego *téchne*, traducido al español como arte o ciencia, la palabra técnica hace alusión al conjunto de acciones realizadas bajo la estricta regulación de normas, reglas o protocolo específico con la finalidad de obtener uno o más resultados determinantes. **La aplicación de una técnica** puede hacerse efectiva dentro del campo científico, biológico, artístico, educativo y hasta inclusive en prácticas usuales de la cotidianidad.

La realización de una técnica por parte de un individuo puede presentarse de forma totalmente espontánea, es decir sin el previo conocimiento de datos u información necesaria para llevarla a cabo, conocidas también como **técnicas innatas**. En caso contrario, una técnica deberá ser previamente practicada y analizada, de modo que la misma requerirá un compromiso de destreza intelectual como manual por parte del individuo.

Las técnicas han existido desde épocas remotas gracias a su capacidad de efectividad y simplificación de problemas. Las mismas son transmitidas de persona en persona y cada quien tiene el derecho a implementarlas y adaptarlas a sus gustos o necesidades. Con el paso del tiempo, las técnicas utilizadas en los diversos ámbitos son modificadas con el fin de aumentar su eficiencia o descartadas para dar lugar a nuevas técnicas.

Generalmente, el **concepto de técnica** es tomado como sinónimo de **tecnología**, comparación que en un punto es completamente errónea. Siendo, entonces, la técnica una herramienta que tiene su nacimiento en la imaginación y mente de un individuo, para luego su consecuente imaginación, la tecnología por su lado hace alusión al estudio dedicado al conjunto de técnicas y que tiene como base métodos científicos y reflexivos.

La creación de una técnica como bien dijimos nace de la **imaginación del hombre** para cubrir sus necesidades a gusto. De esta manera, la creación de una técnica que ofrezca la eficiencia necesaria está directamente influenciada por la prueba, el ensayo y el error. Es decir que, para que una técnica sea considerada eficiente, deberá ser sometida primeramente a una serie de pruebas en donde los resultados arrojados por las mismas sean positivas y convincentes.

Instrumentos

Con origen en el vocablo latino instrumentum, instrumento es una palabra que describe el elemento que, al ser combinado con otras piezas, sirve en el ámbito de los oficios o las artes para determinados propósitos. El término puede aprovecharse como sinónimo de herramienta, máquina o utensilio

Análisis documental

Cómo su propio nombre indica, cuando hablamos de análisis documental nos estamos refiriendo al estudio de un documento, independientemente de su soporte (audiovisual, electrónico, papel, etc.).

Cuando estudiamos un documento, lo hacemos desde dos puntos de vista:

Por un lado, nos fijamos en su parte externa, es decir, en el soporte documental. A esto lo llamamos Análisis Formal o Externo. Nos ayuda a identificar un documento dentro de una colección.

Por otro lado, analizamos el contenido del documento, es decir, estudiamos su mensaje, el temático sobre la que trata. A esta parte se la conoce como Análisis de Contenido o Interno.

El Análisis Documental nos permite realizar búsquedas retrospectivas y recuperar el documento que necesitamos cuando lo necesitamos. Por lo tanto, podemos decir que el Análisis Documental va unido a la Recuperación de Información.

Observación

Es la **acción y efecto de observar** (examinar con atención, mirar con recato, advertir). Se trata de una actividad realizada por los seres vivos para detectar y asimilar **información**. El término también hace referencia al registro de ciertos hechos mediante la utilización de instrumentos.

La observación forma parte del **método científico** ya que, junto a la **experimentación**, permite realizar la verificación empírica de los fenómenos. La mayoría de las ciencias se valen de ambos recursos de manera complementaria.

Tipos de observación

Observación estructurada: esta clase de observación se aboca a lo cuantitativo y es la realizada a la hora de observar un problema que ha sido definido con claridad. Esta observación permite realizar un estudio preciso de los patrones que quieren medirse y observarse. La observación estructurada es la idónea a la hora de realizar investigaciones del tipo concluyente por que impone límites al investigador para incrementar tanto la objetividad como la precisión para obtener la información requerida. Esta observación generalmente se realiza basándose en una lista de control que permite registrar la frecuencia con la que se repite algún comportamiento, para luego clasificarlos y describirlos.

Observación no estructurada: este tipo de observación se la considera una técnica cualitativa, que no recurre a la determinación de categorías predeterminadas para registrar los acontecimientos a observar, como la estructurada. De todas maneras, una vez realizada la observación se suelen formular categorías para lograr una interpretación de los datos.

Observación participante: esta observación deviene de un investigador que se integró en un grupo y actuó como un miembro más del mismo. Lo que el investigador, quien puede o no informar sobre su proyecto de investigación,

debe lograr es que su presencia no influya de ninguna manera en la actividades del grupo, para que no existan distorsiones. Permite a quien la realiza tener una comprensión elevada sobre las conductas del grupo y a la vez, registrar comportamientos no verbales. Lo ideal es que quien realice la investigación retenga la mayor cantidad de información posible, a fin de no tener que realizar las anotaciones frente al grupo. Gracias a la observación participante se logra ir más allá de la mera explicación de fenómenos del tipo social, ya que también permite una comprensión de los mismos desde adentro. Además, se logra una identificación de los procesos racionales que existen detrás de la conducta que no logran ser identificados por quienes las observan desde el exterior.

Entrevista

Entrevista es un término que está vinculado al verbo entrevistar (la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado).

Tipos de entrevista

CLASIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA SEGÚN EL CONTEXTO ESPECIALIZADO

La importancia y prominencia de la entrevista varía entre profesiones. Así, mientras que en algunos círculos la entrevista es la técnica por excelencia, en otros contextos la entrevista funciona como auxiliar. Kahn y Cannel (1957) distinguen cuatro niveles según esta clasificación:

La entrevista como técnica: (Entrevistadores de personal o de opinión pública). Durante su formación, estos profesionales se enfrentan a literatura especializada en entrevista, debido a que necesitan de un entrenamiento

centrado en las diversas técnicas de entrevista, ya que su éxito vocacional depende mayormente de sus habilidades como entrevistadores.

La entrevista como herramienta implícita: (Supervisores, profesores, administradores). En ciertas profesiones y roles empresariales la entrevista es usada pero es poco reconocida, por ende, no se reconoce como una habilidad necesaria para el éxito profesional y no existe ningún nivel de entrenamiento, así como tampoco literatura especializada en el tema.

Encuestas

es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos.

Tipos de encuesta

Según sus **objetivos** existen dos clases de encuestas de opinión:

Encuestas descriptivas: estas encuestas buscan reflejar o documentar las actitudes o condiciones presentes. Esto significa intentar descubrir en qué situación se encuentra una determinada población en momento en que se realiza la encuesta.

Encuestas analíticas: estas encuestas en cambio buscan, además de describir, explicar los por qué de una determinada situación. Este tipo de encuestas las hipótesis que las respaldan suelen contrastarse por medio de

la exanimación de por lo menos dos variables, de las que se observan interrelaciones y luego se formulan inferencias explicativas.

Según las **preguntas**:

De respuesta abierta: en estas encuestas se le pide al interrogado que responda con sus propias palabras a la pregunta formulada. Esto le otorga mayor libertad al entrevistado y al mismo tiempo posibilitan adquirir respuestas más profundas así como también preguntar sobre el porqué y cómo de las respuestas realizadas. Por otro lado, permite adquirir respuestas que no habían sido tenidas en cuenta a la hora de hacer los formularios y pueden crear así relaciones nuevas con otras variables y respuestas.

De respuesta cerrada: en estas los encuestados deben elegir para responder una de las opciones que se presentan en un listado que formularon los investigadores. Esta manera de encuestar da como resultado respuestas más fáciles de cuantificar y de carácter uniforme. El problema que pueden presentar estas encuestas es que no se tenga en el listado una opción que coincida con la respuesta que se quiera dar, por esto lo ideal es siempre agregar la opción “otros”.

Según la **forma** en que se realiza la entrevista:

Por correo: en estas se requiere que una determinada muestra llene un cuestionario. La encuesta es enviada por correo junto con sobres de respuesta, con sus correspondientes sellos, para que sean devueltos a los investigadores.

Por teléfono: estas se realizan vía telefónica y las hacen un equipo de personas entrenadas que serán las encargadas de verbalizar las preguntas y apuntar las respuestas. Lo que debe lograrse es que el encuestador no

influya de ninguna manera en las respuestas de los encuestados, por esto su entrenamiento

Personal: estas entrevistas se realizan cara a cara. Pueden hacerse tanto en el lugar de trabajo u hogar del entrevistado, a personas que caminan por la calle o bien, que los entrevistados sean invitados a una sede para realizarla. Las encuestas personales pueden ser **estructuradas**, es decir que las preguntas ya fueron fijadas previamente así como también el orden en que se realizarán las mismas. En las encuestas **inestructuradas**, en cambio, el encuestador tiene mayor libertad para intervenir en la conversación ya que las preguntas son más generales y existe la posibilidad de repreguntar.

Población.

En estadística, se identifica el término **población** al de variable aleatoria, o magnitud numérica de naturaleza aleatoria, **X**, asociada a los objetos (**individuos**) sobre los que se desarrolla una experiencia, cuyo resultado depende del azar.

La repetición **n** veces, **en idénticas condiciones**, de la citada experiencia aleatoria, afectará a una **muestra** de **n** objetos u individuos de la población, y tendrá asociada una sucesión de **n** variables aleatorias, independientes, **X₁**, **X₂**, ..., **X_n**, réplicas de **X**.

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

BASE DOCUMENTAL DEL PERIODO 2016

Análisis de La administración de cuentas por cobrar

Estados Financieros.

Los estados financieros generalmente comprenden un balance general, usualmente la fecha de cierre del año fiscal del negocio y un estado de pérdidas y ganancias para un periodo de contabilidad. Ambos estados son esenciales para el análisis financiero ya que se complementan entre sí. Se prefieren los estados financieros auditados. El análisis de éstos va a determinar el nivel de solvencia, rentabilidad y liquidez a través del método de razones financieras.

Balance General.

Es un documento contable que presenta la situación financiera de un negocio en una fecha determinada. Muestra clara y detalladamente el valor de cada una de las propiedades y obligaciones, así como el importe del capital.

Estado de pérdidas y ganancias.

Es un documento contable que muestra detallada y ordenadamente la forma en que se ha obtenido la utilidad o pérdida del ejercicio. Es considerado como un estado complementario del balance general, ya que muestra únicamente la utilidad o pérdida del ejercicio.

Por la experiencia de la propia compañía se han establecido los siguientes criterios:.

Es de gran utilidad el estudio de la puntualidad de los pagos históricos, incluidos los patrones estacionales. El departamento de crédito elabora valoraciones por escrito sobre la calidad de la administración de una empresa a las que se les puede autorizar créditos.

Periodo del crédito.

Es el otorgamiento del número de días que se concede a los clientes, para pagar totalmente el valor de sus compras, sin menoscabo de las utilidades o rentabilidad de la empresa. Pero tiene un costo financiero al inmovilizar la inversión en cuentas por cobrar aumentando los días de cartera y disminuyendo la rotación.

Descuentos. El descuento forma parte integral de las condiciones de venta. Además de fijar el vencimiento de las facturas, las condiciones de venta pueden estipular también periodos anteriores al vencimiento durante los cuales pueden hacerse descuentos por pronto pago.

Análisis de las Cobranzas en la empresa Radio Estrella S.A

El problema de la cobranza en la empresa es uno de los más frecuentes en todos los trimestres del 2016 esto se debe tanto a las políticas de cobro. Y la Falta de información del acreditado, facturación mal elaborada, discrepancias entre ésta y las órdenes de compra y entrega, demoras y alteraciones en la

entrega de mercancía, son situaciones que retrasan el cobro de facturas y dan lugar a la acumulación de la cartera vencida.

Análisis de las La política de cobros en la empresa Radio Estrella S.A

Se debe tomar Decisiones básicas para determinar y evaluar los procedimientos que sigue una empresa para cobrar a su vencimiento las cuentas a cargo de clientes.

refieren a la forma que debe administrarse la cobranza *cuando el cliente no paga su adeudo en términos del crédito otorgado. Siguiendo así un procedimiento que llevan a cabo. Éstos incluyen el envío de cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y demandas judiciales.*

Una de las principales variables de las políticas es la cantidad de dinero dedicado a los procedimientos de cobro.

La mejor política depende de la situación del negocio, la tolerancia frente al abuso por parte de la empresa y la relación que tenga con los clientes.

El proceso y análisis de cobro.

El proceso de cobro puede ser costoso pero se requiere de firmeza para no prolongar la gestión de cobro y reducir al máximo las pérdidas por cuentas incobrables.

Los costos de morosidad son altos, además inmovilizan los recursos que tienen un costo de oportunidad y que podrían estar generando beneficios entre otra parte de la estructura financiera de la empresa radio estrella s.a

Proceso

A medida que una cuenta por cobrar envejece más y más, la gestión de cobro se hace muy estricta y personal.

Por lo que es fundamental conocer las razones de la morosidad:

- Por un problema de calidad en el producto o servicio al cliente o por culpa de un error propio del proveedor en la factura.
- Un problema ocasionado por algún Intermediario que ha intervenido en la relación comercial con el cliente y que ha cometido un fallo de servicio que provoca la retención del pago por parte del cliente.
- El desconocimiento por parte del cliente de que existe una factura por pagar.
- La falta de liquidez del cliente que le impide hacer el pago o la intencionalidad del moroso de retrasar durante un cierto tiempo el cumplimiento de sus obligaciones.
- La mala fe del moroso que no quiere pagar e intenta evadir sus obligaciones.

Análisis de antigüedad de saldos

con este análisis se tendrá información importante para poder juzgar y establecer la provisión para cuentas de cobro dudoso y así poder presentar una valuación adecuada de las cuentas por cobrar de conformidad a principios de contabilidad.

Análisis de Inversión de las cuentas por cobrar.

El análisis de inversión de las cuentas por cobrar se determina por el volumen de las ventas a crédito y por el promedio de días que transcurren entre las fechas de venta y la cobranza.

Para medir la inversión en cuentas por cobrar se efectúan pruebas de liquidez.

Se calcula generalmente la relación que existe entre las cuentas por cobrar y las ventas y la rotación de las cuentas por cobrar como sigue:

Cuentas por cobrar (neto)

Representa el por ciento de ventas anuales pendientes de ser liquidadas.

=

Ventas netas

Rotación de cuentas por cobrar:

Esta razón indica el número de veces que en promedio la empresa ha renovado las cuentas por cobrar, es decir, las veces que se han generado y cobrado a lo largo del ejercicio del año 2016

Rotación de Ventas = Cuentas por cobrar promedio de cuentas por cobrar / Días de cuentas 360 = por cobrar

Rotación de cuentas por cobrar

Si la rotación de cuentas por cobrar es baja en comparación con lo establecido en las políticas de crédito de la empresa, se deduce que los clientes no están cumpliendo oportunamente con sus pagos, lo cual puede ocasionar problemas de liquidez. Si este es el caso, será necesario que se lleve a cabo una revisión más cuidadosa de los clientes a quienes se otorga crédito, con el fin de evitar esta situación, reducir el plazo que normalmente se les otorga y supervisar más estrechamente a cobranza.

Análisis de la Efectividad de las Cuentas por Cobrar de la empresa RADIO ESTRELLA S.A

El objetivo del análisis es determinar las utilidades generadas como resultado de sus políticas de Cuentas por Cobrar.

Existen diversos factores que ayudan a medir la efectividad de las cuentas por cobrar

Porcentaje que representan las cuentas incobrables.

Porcentaje que representan las cuentas incobrables de cuentas por cobrar.

Pérdidas totales en dinero.

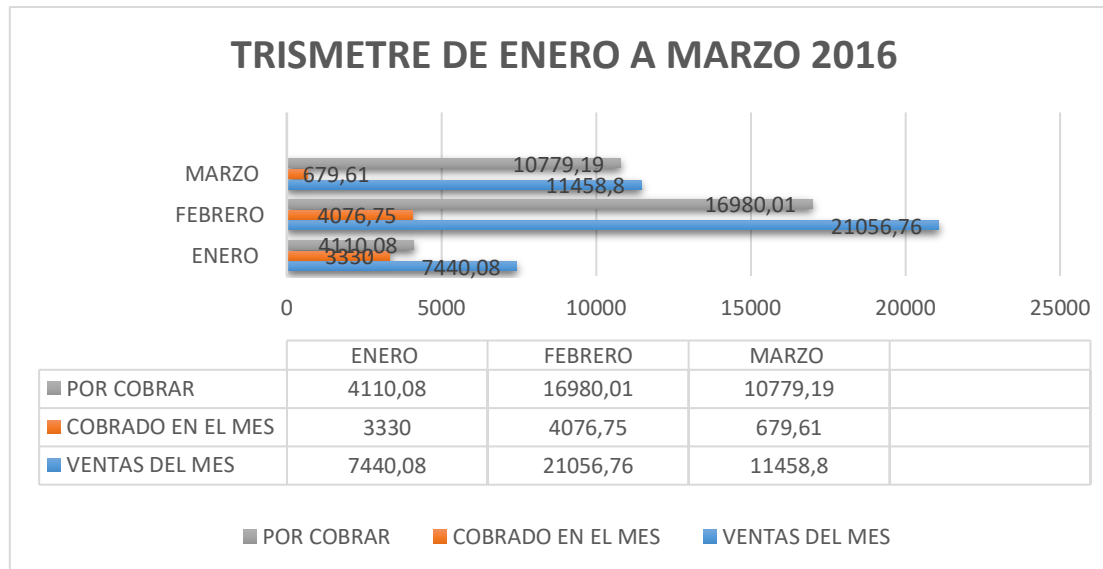
Promedio de las cuentas por cobrar.

Promedio de la antigüedad de las cuentas por cobrar.

RECUPERACION DE CARTERA TRIMESTRALMENTE DE ENERO A DICIEMBRE 2016

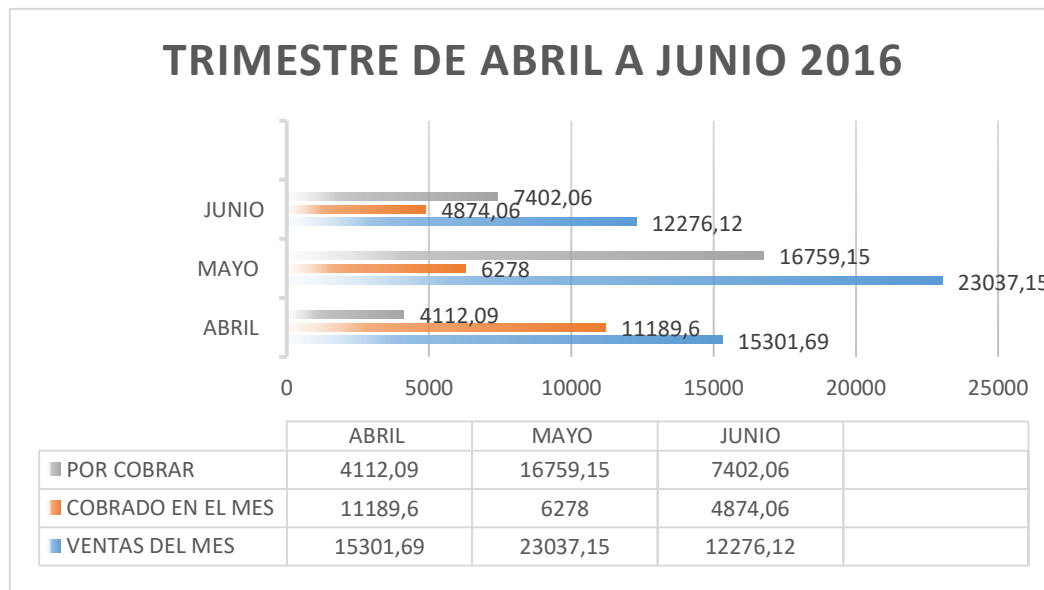
TRIMESTRE DE ENERO A MARZO 2016

MESES	VENTAS DEL MES	DEL COBRADO EN EL MES	COBRADO EN OTROS PERIODOS	EN POR COBRAR AL PROXIMO MES
ENERO	\$7440.08	\$3330	\$2719.61	\$4110.08
FEBRERO	\$21056.76	\$4076.75	\$3940	\$16980.01
MARZO	\$11458.80	\$679.61	\$4820	\$10779.19
TOTAL DEL TRIMESTRE				



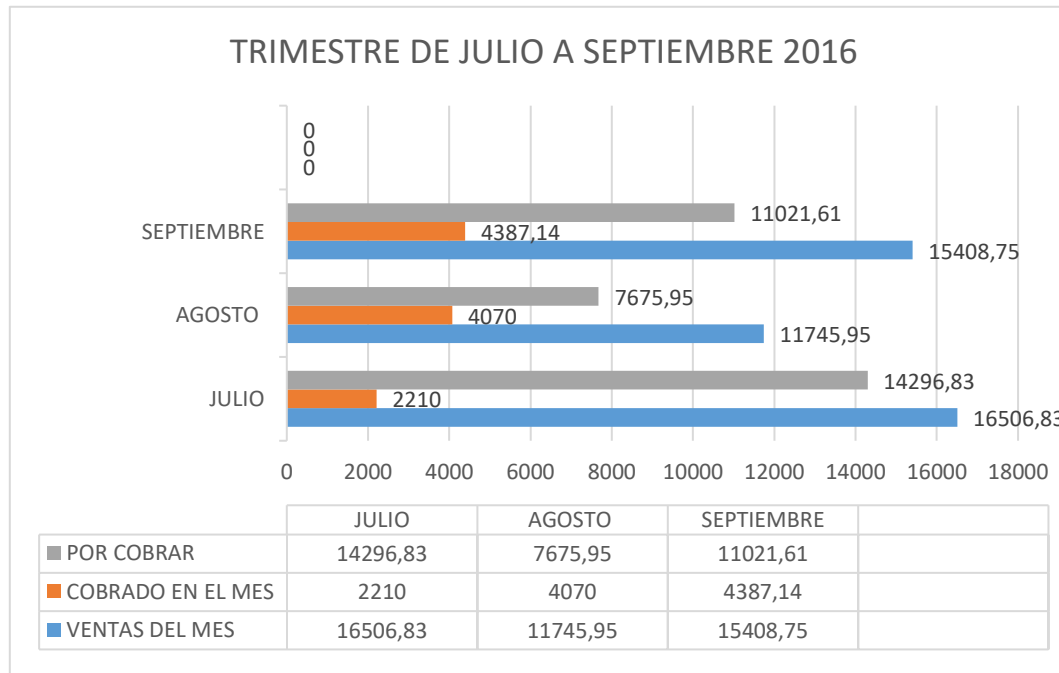
TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO 2016

MESES	VENTAS DEL MES	COBRADO EN EL MES	COBRADO EN OTROS PERIODOS	EN POR COBRAR AL PROXIMO MES
ABRIL	\$15.301.69	\$11.189.60	\$2.054.94	\$4.112.09
MAYO	\$23.037.15	\$6.278	\$15.102.01	\$16.759.15
JUNIO	\$12.276.12	\$4.874.06	\$4.034.92	\$7.402.06
TOTAL DEL TRIMESTRE				



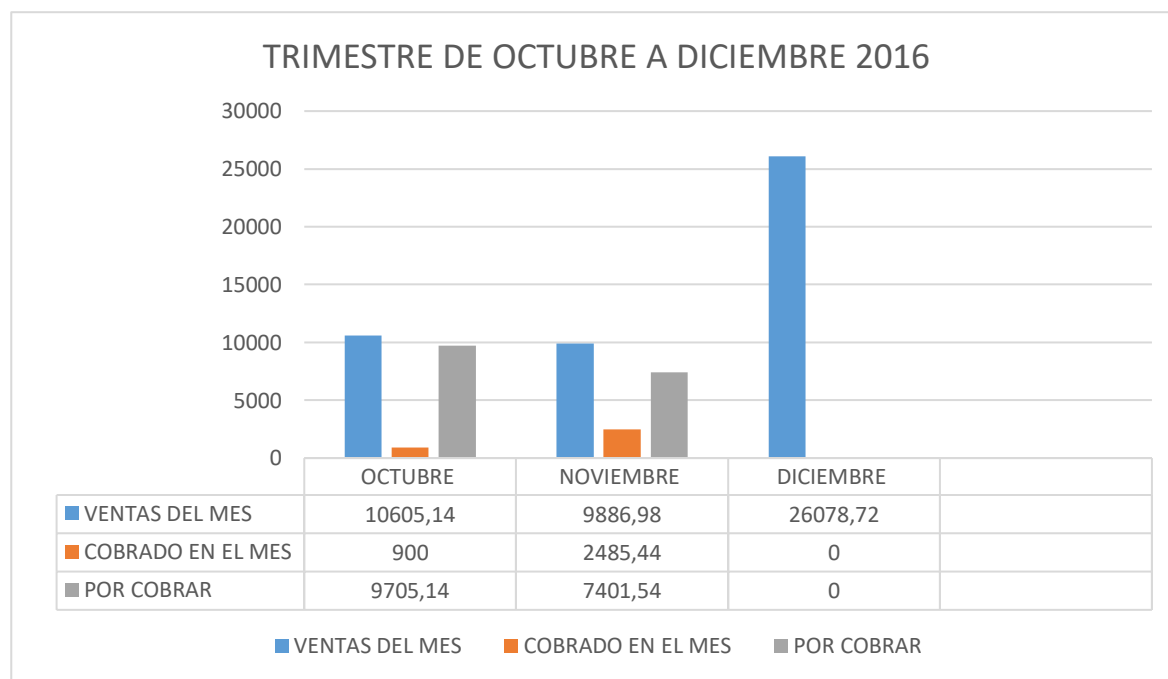
TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE 2016

MESES	VENTAS DEL MES	COBRADO EN EL MES	COBRADO EN OTROS PERIODOS	POR COBRAR AL PROXIMO MES
JULIO	\$16.506.83	\$2.210	\$9.964.28	\$14.296.83
AGOSTO	\$11.745.95	\$4.070	\$1.526.40	\$ 7675.95
SEPTIEMBRE	\$15.408.75	\$4.387.14	\$2.392	\$11.021.61
TOTAL DEL TRIMESTRE				



TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2016

MESES	VENTAS DEL MES	COBRADO EN EL MES	COBRADO EN OTROS PERIODOS	EN POR COBRAR AL PROXIMO MES
OCTUBRE	\$10.605.14	\$900	\$2556	\$9.705.14
NOVIEMBRE	\$9.886.98	\$2.485.44	\$0.00	\$ \$7.401.54
DICIEMBRE	\$26078.72	\$0.00	\$0.00	\$0.00



RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL POR PERIODO

	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL DE RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A ENERO
VALOR	0	0	300	0	0	0	0	219.61	0	0	0	0	519.61

RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL POR PERIODO – ENERO

RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL POR PERIODO – FEBRERO

	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL DE RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A FEBRERO
\$2840	\$600	\$500	\$0	\$0	\$1800	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$5740



RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL POR PERIODO – MARZO

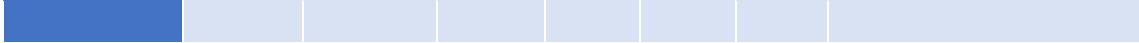
ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A MARZO
\$1440	\$900		\$180			\$500			\$3020.00

RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL POR PERIODO – ABRIL

MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL DE RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A ABRIL
\$196.14	\$1548.80		\$310					\$2054.94

RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL POR PERIODO – MAYO

JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A MAYO
\$10762.01	\$3140	600	600				\$15.102.01



RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL POR PERIODO – JUNIO

JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL DE RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A JUNIO	DE RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A JUNIO
\$3354.92	\$600	\$180				\$4134.92	

RECUPERACION DE CARTERA POR MENSUAL POR PERIODO – AGOSTO

SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL DE RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A AGOSTO
\$1422,80	\$180			\$1602.80

RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL POR PERIODO – SEPTIEMBRE

OCT	NOV	DICI	TOTAL DE RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A SEPTIEMBRE
\$2092			\$2092

RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL POR PERIODO – OCTUBRE

NOV	DICI	TOTAL DE RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A OCTUBRE
\$2256	\$300	\$2556

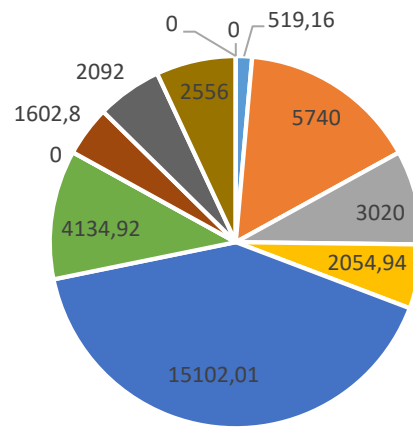
RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL POR PERIODO – NOVIEMBRE

DICI	TOTAL DE RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A NOVIEMBRE

RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL POR PERIODO – DICIEMBRE

DICI	TOTAL DE RECUPERADO EN OTROS PERIODOS CORRESPONDIENTE A DICIEMBRE
0.00	0.00

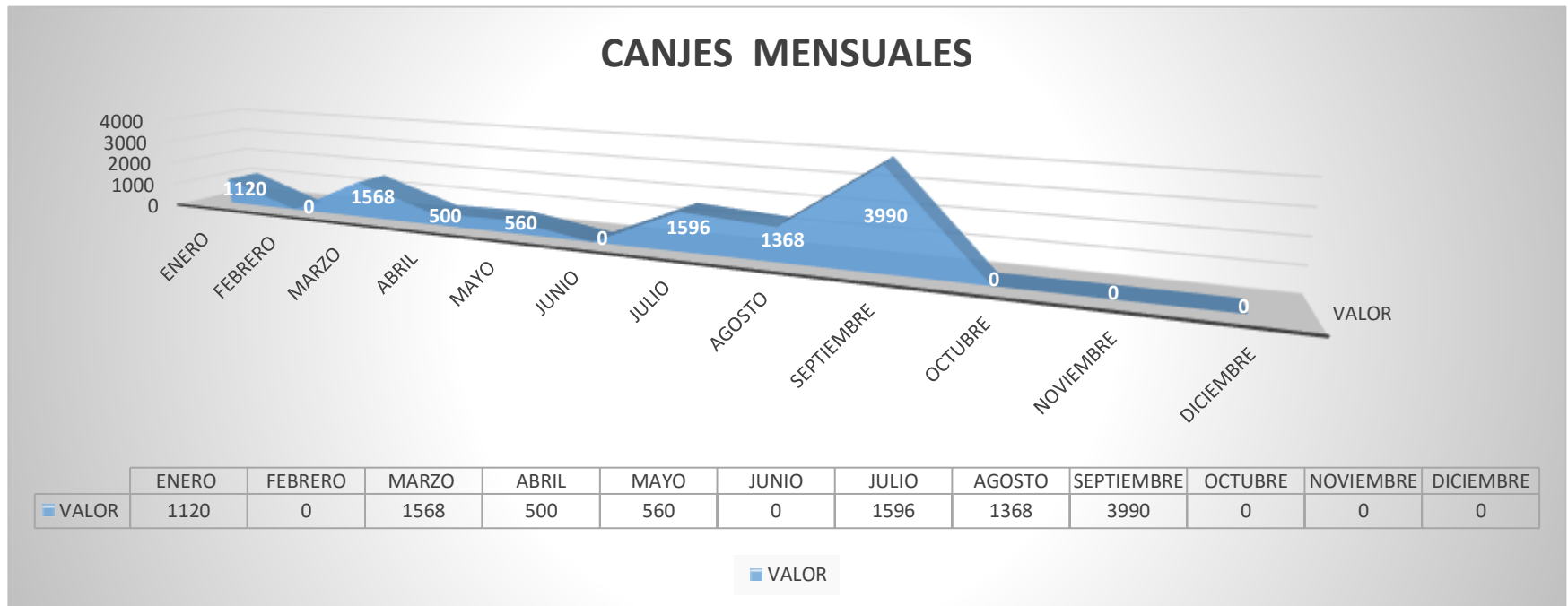
COBRANZAS POR PERIODOS



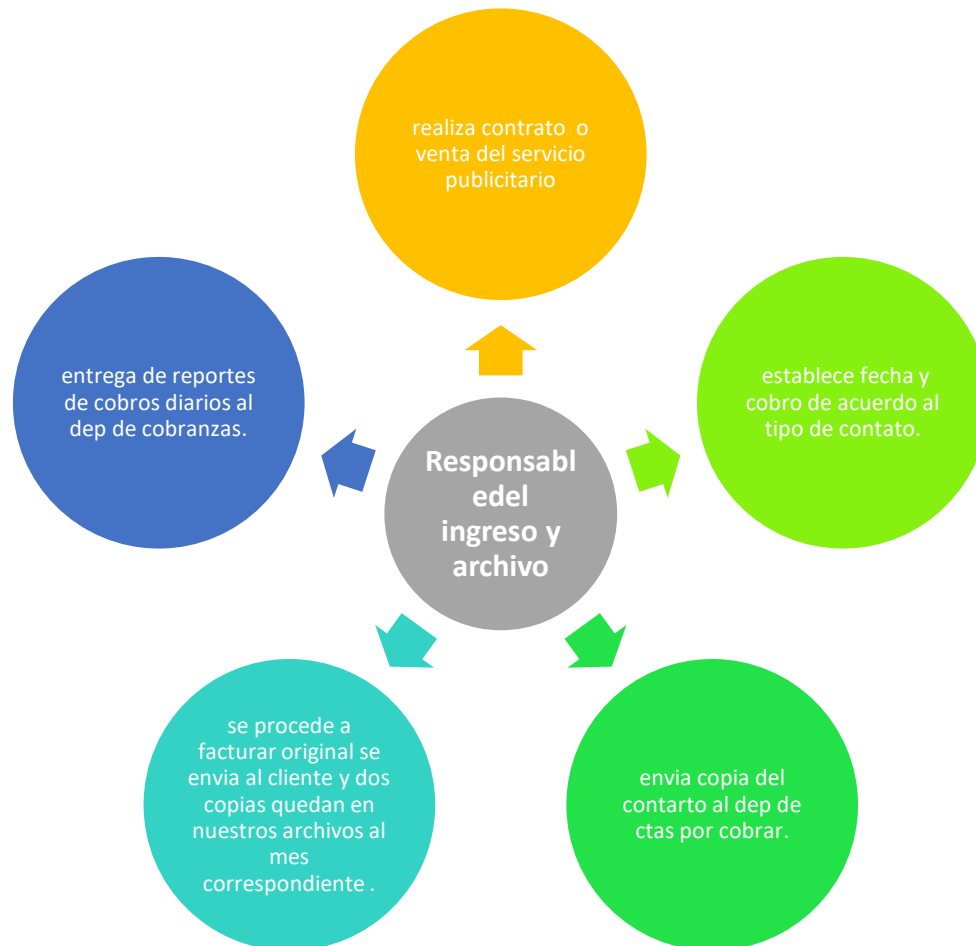
■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO ■ JULIO ■ AGOSTO ■ SEPTIEMBRE ■ OCTUBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE

RECUPERACION DE CARTERA MENSUAL MEDIANTE CANJE PUBLICITARIO

Meses	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DICI
valor	\$1120		\$1568	\$500	\$560		\$1596	\$1368	\$3990			



PASOS A SEGUIR EN LAS CUENTAS POR COBRAR



Dep. de cuentas por cobrar

- recibe la copia del reporte diario de c x c y su tiket de pago y anexa ala primera copia de la factura .
- actualiza el reporte de los cobros diarios
- archiva a la carpeta correspondiente para el control por el periodo fiscal.
- envia todo el reporte al dep. de contabilidad
- Los pagos efectuados por los clientes se de debera revisar su forma de pago mensual ya que no es la misma todos los meses ya sea por transferencia bancaria a la cuenta designada por la gerencia y los cheques nominativos a nombre de la chequera que indique la gerencia cobrados directamente por quien asigne la gerencia en las instalaciones del cliente. Siempre y cuando se de un reporte de quien recibe el pago y quien lo emite firmado por ambas partes.

Deudor

- recibe la copia de la factura y se dirige a cancelarla al dep. correspondiente.entregando firmado los comprobantes correspondientes .
- recibe el original de su factura con el sello de cancelado y su tiket de control para su control .

Dep. de contabilidad

- recibe relacion de cobros y registra en su reporte y balances dando de baja a los clientes su pago y manteniendo el saldo de las cuentas por cobrar actualizado .
- entrega el reporte final de los saldos de las cuentas por cobrar y las incobrables a gerencia para el control y aceptacion de los mismos .
- archiva todo los reportes en sus archivo correspondiente

Plan de mejoras

El presente proyecto, esta direccionado para la compañía RADIO ESTRELLA S.A con el objetivo de saber el saldo de las cuentas por cobrar y actualizarlos en los respectivos estados financieros para determinar si la compañía tiene un déficit o utilidad con respecto a las cuentas por cobrar. para apoyar la toma de decisiones de la gerencia para que estas no perjudiquen el desarrollo de la empresa

El plan consta de los siguientes puntos:

- Restructuración de políticas y procedimientos de la empresa en el departamento de cuentas por cobrar. facturación y caja para así poder mejorar la gestión de cobros
- Facilitar herramienta que ayuden al objetivo que es recuperar la cartera vencida sin descuidar al cliente y evitar que aumenten los costos de la gestión.
- Establecer métodos de recuperación de cartera acordes al tipo de cliente, al entorno de ejecución y a los montos comprometidos en la gestión.
- Utilizar la información obtenida en la investigación, por ser esta una herramienta que permitirá detectar fallas, corregir y a su vez recomendar como se puede optimizar los procesos recuperadores de fondos de la entidad.

La propuesta es factible, ya que se dispone de los recursos financieros y materiales suficientes para la ejecución de la propuesta, así como también cuenta con el compromiso de la administración de la empresa y de todos los departamentos. La inversión efectuada en la propuesta será recuperada con la generación de ingresos por una mejor recuperación de la cartera de los clientes.

Conclusiones:

Este proyecto está dirigido para mejorar el área de cobranzas de una empresa que ofrece servicios de transmisión radial y publicidad, obteniendo con ello una solución para disminuir los costos y gastos que se generan por cartera vencida por lo que se identificara y cuantificara el valor de los costos de recuperación asociados a la cartera vencida como son costos financieros y costos de gestión y cobranza.

- La falta de registros contables de la empresa ocasiona una desorganización de actividades la cual provoca el retraso de su desarrollo económico y financiero.
- Siendo el crédito concedido uno de los resultados de su proceso productivo, cuyos procedimientos han sido levantados e identificados los riesgos operativos, la empresa debe tomar decisiones y adoptar acciones que le permitan mejorar y administrar eficientemente los recursos existentes.
- El establecimiento de procesos y políticas no son desarrollados de manera eficiente, razón por la cual la empresa no puede asegurar su accionar y lograr un desarrollo sostenido en el ámbito en donde se desarrolla.
- Además las personas que laboran en la empresa no tienen conocimiento de lo que es un manual de procedimientos contables, ni de la importancia de este.
- La ausencia de acciones firmes contra los clientes que continuamente pagan con demora es una de las causas del crecimiento de la cartera vencida y por ende de los costos de recuperación.

Recomendaciones.

- Es pertinente la elaboración de un manual de procedimientos contables para el área de cartera, para mejorar las actividades diarias y obtener información financiera real.
- Se debe contar con registros contables veraces para una mejor organización de la cartera y su depuración.
- Hay que concientizar a los integrantes de esta empresa, sobre la importancia de aplicar procedimientos comprobados de recuperación de cartera y su incidencia en los costos de recuperación.
- Se debe implementar un sistema de seguimiento a la cartera vencida en el área cartera y contable para el cumplimiento de los objetivos de recuperación.
- Debe implementarse un sistema de incentivos a los funcionarios del departamento de cartera que los motive a mejorar su desempeño en la recaudación de los haberes adeudados a la empresa.
- Deben establecerse procesos y políticas que permitan desarrollar confianza a nivel del cliente interno y externo, con lo cual la empresa puede asegurar de alguna manera su accionar y lograr un desarrollo sostenido en el ámbito en donde se desarrolla.

Bibliografía

- ✓ Alcarria J. (2009), Contabilidad financiera edita publicaciones de la universidad Jaume.
- ✓ M. (2004), manual para elaborar manuales de política y procedimientos, Segunda edición Panorama ediciones, S.A. de C.V. México.
- ✓ PÉREZ MATA LUIS EDUARDO. (2006, OCTUBRE 2). CUENTAS POR COBRAR
- ✓ (PÉREZ, J.; MERINO M 2008) CUENTAS POR COBRAR
- ✓ Alvarado, V. (2007). Auditoría Financiera. Tercera edición. Librería: Jurídicas Rincón. Venezuela.
- ✓ Cámara Petrolera de Venezuela. (2005) El sector privado venezolano. Fortalezas y evolución hacia el actual desarrollo. Disponible: <http://www.camarapetrolera.org> (Consulta: 2008, Enero 10)
- ✓ Catacora F. (1997). Sistemas y Procedimientos Contables. Mc Graw Hill. Venezuela.
- ✓ Chillida, C. (2003). Análisis e interpretación de balances. Tomo I. Ediciones de la biblioteca. Universidad Central de Venezuela. Venezuela.

Lincografía

https://es.wikipedia.org/wiki/Cuentas_por_cobrar

<http://www.monografias.com/trabajos93/control-interno-cuentas-cobrar/control-interno-cuentas-cobrar2.shtml>

<http://www.ideasparapymes.com/contenidos/mejora-tus-cuentas-por-cobrar.html>

www.facebook.com/contratos.credito.cobranza

<http://definicion.de/cuentas-por-cobrar/#ixzz4Kqh8pebs>

<http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>

<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-13-07331.pdf>

[http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_PREGRADO/TGP%20\(Trabajo%20de%20Grado%20de%20Pregrado\)/TGP05112013Colmenares-Monsalve.pdf](http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_PREGRADO/TGP%20(Trabajo%20de%20Grado%20de%20Pregrado)/TGP05112013Colmenares-Monsalve.pdf)

<http://www.monografias.com/trabajos93/control-interno-cuentas-cobrar/control-interno-cuentas-cobrar2.shtml>

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10832/3/ESPOL.pdf>

<https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=TESIS+RESUMEN+2010+DE+CUENTAS+POR+COBRAR>

<file:///C:/Users/Gelen%20Katusca/Downloads/2628-8746-1-PB.pdf>

<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-13-07331.pdf>