

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

SEDE PACÍFICO

Licenciatura en Contaduría Pública

Informe final del Proyecto de Graduación

**“Manual de Procedimiento para el Departamento de Cuentas por Cobrar en
la Compañía FERTICA S.A ubicada en Chacarita, Puntarenas”.**

**Trabajo final de graduación sometido a consideración del Tribunal
Examinador para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública**

Nombre de los sustentantes

Kaina Miranda Miranda

Olivier Jordan Araya Garita

Randy Gerardo Trigueros Núñez

2021

PUNTARENAS

ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 24 días del mes de noviembre del año 2021 al ser las 14:10 horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor: Lic. Olivier González Alvarado
Profesor Lector Interno: MDE. Alonso Bermúdez Muñoz
Profesor Lector Externo: Lic. Bryan Daniel Abraham Araya
Representante del Sector Productivo: M.Ed. José Andrés Campos Jiménez
Presidente del Tribunal Examinador: MBA. Tamy Soto González

En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el proyecto y optar por el grado de **Licenciatura en Contaduría Pública**, de la estudiante Kaina Miranda Miranda, cédula de identidad 604340387.

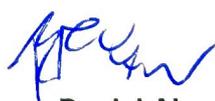
Reunido el Tribunal Evaluador la aspirante procedió a defender su proyecto "**Manual de Procedimiento para el Departamento de Cuentas por Cobrar en la Compañía FERTICA S.A ubicada en Chacarita, Puntarenas**"

Concluida la defensa del Proyecto, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, la estudiante obtuvo una calificación de 9250, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación del Proyecto y le es conferido el grado de **Licenciada en Contaduría Pública**.

No Si () mención honorífica


Olivier González Alvarado
Profesor Tutor


Alonso Bermúdez Muñoz
Profesor Lector Interno


Bryan Daniel Abraham Araya
Profesor Lector Externo


José Andrés Campos Jiménez
Representante del Sector Productivo


MBA. Tamy Soto González
Presidente del Tribunal Examinador

Estudiante:




ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 24 días del mes de noviembre del año 2021 al ser las 14.10 horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor:	Lic. Olivier González Alvarado
Profesor Lector Interno:	M.Ed. Alonso Bermúdez Muñoz
Profesor Lector Externo:	Lic. Bryan Daniel Abraham Araya
Representante del Sector Productivo:	M.Ed. José Andrés Campos Jiménez
Presidente del Tribunal Examinador:	MBA. Tamy Soto González

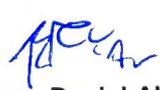
En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el proyecto y optar por el grado de **Licenciatura en Contaduría Pública**, del estudiante Olivier Jordan Araya Garita, cédula de identidad 604260254.

Reunido el Tribunal Evaluador el aspirante procedió a defender su proyecto "**Manual de Procedimiento para el Departamento de Cuentas por Cobrar en la Compañía FERTICA S.A ubicada en Chacarita, Puntarenas**"

Concluida la defensa del Proyecto, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, el estudiante obtuvo una calificación de 90, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación del Proyecto y le es conferido el grado de **Licenciado en Contaduría Pública**.

No Si () mención honorífica


Olivier González Alvarado
Profesor Tutor

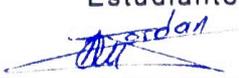

Bryan Daniel Abraham Araya
Profesor Lector Externo


Alonso Bermúdez Muñoz
Profesor Lector Interno


José Andrés Campos Jiménez
Representante del Sector Productivo


MBA. Tamy Soto González
Presidente del Tribunal Examinador

Estudiante:





ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 24 días del mes de noviembre del año 2021 al ser las 14:10 horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor:	Lic. Olivier González Alvarado
Profesor Lector Interno:	M.Ed. Alonso Bermúdez Muñoz
Profesor Lector Externo:	Lic. Bryan Daniel Abraham Araya
Representante del Sector Productivo:	M.Ed. José Andrés Campos Jiménez
Presidente del Tribunal Examinador:	MBA. Tamy Soto González

En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el proyecto y optar por el grado de **Licenciatura en Contaduría Pública**, del estudiante Randy Trigueros Núñez, cédula de identidad 504010475.

Reunido el Tribunal Evaluador el aspirante procedió a defender su proyecto "Manual de Procedimiento para el Departamento de Cuentas por Cobrar en la Compañía FERTICA S.A ubicada en Chacarita, Puntarenas"

Concluida la defensa del Proyecto, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, el estudiante obtuvo una calificación de 92.5, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación del Proyecto y le es conferido el grado de **Licenciado en Contaduría Pública**.

No () Si () mención honorífica


Olivier González Alvarado
Profesor Tutor


Bryan Daniel Abraham Araya
Profesor Lector Externo


Alonso Bermúdez Muñoz
Lector Interno


José Andrés Campos Jiménez
Profesor Representante del Sector Productivo


MBA. Tamy Soto González
Presidente del Tribunal Examinador

Estudiante:





Puntarenas, 15 de octubre de 2021

El suscrito Máster Olivier González Alvarado, en calidad de profesor tutor y de conformidad con el artículo 10, inciso e) del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, hace constar que ha leído y revisado el contenido del proyecto final de graduación, para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, titulado:

“Manual de Procedimiento para el Departamento de Cuentas por Cobrar en la Compañía FERTICA S.A ubicada en Chacarita, Puntarenas”,

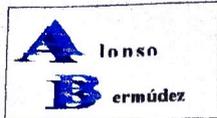
Por lo anterior, autorizo a los postulantes Kaina Miranda Miranda, cédula 604340387; Olivier Jordan Araya Garita, cédula 604260254 y Randy Trigueros Núñez, cédula 504010475, a presentarlo como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.



Máster Olivier González Alvarado

Cédula 2 0348 0248

Profesor Tutor



Auditoria y Contabilidad
Teléfono Celular: 8822-6703

E-mail: bermudez.alonso@gmail.com

Octubre 15 de octubre de 2021

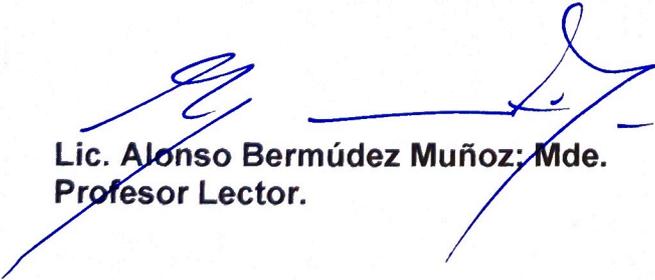
Señores:
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Carrera de Contabilidad y Finanzas
S.O.

Estimados señores:

El suscrito Lic. Alonso Bermúdez Muñoz en calidad de profesor lector, hace constar que ha revisado el contenido del Proyecto denominado "Manual de Procedimiento para el Departamento de Cuentas por Cobrar en la Compañía FERTICA S.A ubicada en Chacarita, Puntarenas", como Proyecto Final de Graduación correspondiente a los discentes Kaina Miranda Miranda, cédula de identidad 6-0434-0387, Olivier Jordan Araya Garita cédula de identidad 6-0426-0254, Randy Gerardo Trigueros Núñez, cédula de identidad 5-0401-0475.

Por lo anterior autorizo a los postulantes antes mencionados, para que lo presenten como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.

Atentamente



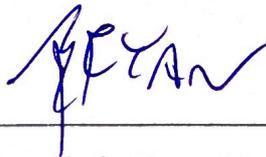
Lic. Alonso Bermúdez Muñoz; Mde.
Profesor Lector.

Puntarenas, 15 de octubre de 2021

El suscrito Licenciado Bryan Daniel Abraham Araya, en calidad de lector externo y de conformidad con el artículo 11, inciso c) del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, hace constar que ha leído y revisado el contenido del proyecto final de graduación, para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, titulado:

“Manual de Procedimiento para el Departamento de Cuentas por Cobrar en la Compañía FERTICA S.A ubicada en Chacarita, Puntarenas”,

Por lo anterior, autorizo a los postulantes Kaina Miranda Miranda, cédula 604340387; Olivier Jordan Araya Garita, cédula 604260254 y Randy Trigueros Núñez, cédula 504010475, a presentarlo como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.



Licenciado Bryan Daniel Abraham Araya

Cédula 6 0381 0561

Lector Externo

Esparza, 17 de octubre de 2021

Señores
Universidad Técnica Nacional
Sede del Pacífico

Por este medio hago constar que he revisado y corregido la ortografía, la sintaxis, la morfología y la semántica del texto denominado: "Manual de Procedimiento para el Departamento de Cuentas por Cobrar en la Compañía FERTICA S.A., ubicada en Chacarita, Puntarenas", propiedad de Kaina Miranda Miranda, cédula 604340387; Olivier Jordan Araya Garita, cédula 604260254 y Randy Gerardo Trigueros Núñez, cédula 504010475, presentado como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

Cordialmente,

MAGDALENA
VENEGAS
PORRAS
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por MAGDALENA
VENEGAS PORRAS
(FIRMA)
Fecha: 2021.10.18
13:48:29 -06'00'

Lcda. Magdalena Venegas Porras
Filóloga
Carné 10785
Cédula 6-230-116

Puntarenas, Jueves 15 de Abril de 2021

MBA. Tamy Soto González
Directora de Carrera
Universidad Técnica Nacional – Sede Puntarenas

Reciba cordiales saludos del área Administrativa y Financiera de Fertica, S.A., esperando que sus labores las estén desarrollando con el mayor de los éxitos. -

En respuesta a su solicitud, con referencia COFI-026-2021 me permito confirmar y autorizar la ejecución del trabajo de graduación: **Manual de Procedimientos para el Departamento de Cuentas por Cobrar en la compañía FERTICA S.A.** con los siguientes estudiantes:

- Kaina Miranda Miranda Cédula: 604340387
- Olivier Jordan Araya Garita Cédula: 604260254
- Randy Trigueros Núñez Cédula: 504010475

Con la garantía de cumplir con todas las políticas y procedimientos internos de la compañía, así como los debidos protocolos de salud e higiene personal, ante la actual pandemia COVID19.-

Atentamente,

Nelson Arita

Firmado digitalmente por
Nelson Arita
Fecha: 2021.04.18 11:48:48
-06'00'

Nelson Arita
Jefe Administrativo - Financiero
Fertica, S.A.

Fertica, S.A.

Agradecimiento

Agradecemos infinitamente a Dios, por guiarnos en todo momento a lo largo de nuestra vida, hasta culminar con éxito nuestros estudios; por brindarnos sabiduría y fortaleza en los momentos de debilidad y dificultades en este proceso.

A nuestros padres, familiares y amigos, por ser la motivación y el apoyo en los momentos en que pensamos desistir; gracias a su amor incondicional y su confianza en nosotros.

A nuestro profesor tutor, Olivier González Alvarado, por siempre incentivarnos y ser nuestro guía en la elaboración del proyecto, con la finalidad de obtener un resultado exitoso. A nuestros lectores, Alonso Bermúdez Muñoz y Bryan Daniel Abraham Araya, quienes también fueron parte fundamental en la realización del proyecto.

A la empresa FERTICA S.A, por abrirnos las puertas para llevar a cabo el proceso que enriquece nuestro conocimiento como profesionales.

A la Universidad Técnica Nacional, por darnos el privilegio de pertenecer a esta reconocida institución que forma profesionales de calidad inmensurable. Asimismo, agradecemos a la directora de carrera, Tamy Soto González, por estar siempre brindándonos su apoyo y asesoría. Por último, pero no menos importante, a cada uno de los profesores que nos transmitieron su conocimiento. Gracias a todos.

***Kaina Miranda Miranda
Olivier Jordan Araya Garita
Randy Gerardo Trigueros Núñez***

Dedicatoria

El presente proyecto final de graduación está dedicado a Dios, por darme la sabiduría y fortaleza que necesitaba en los momentos de incertidumbre. Cuando estuve a punto de desistir, Él siempre estuvo a mi lado sosteniéndome, para no darme por vencida y hoy culminar mi carrera profesional con gran éxito.

A mi madre, Elizabeth Salazar Gutiérrez, porque ha sido mi motor y el pilar fundamental en mi vida; gracias a su formación hoy soy una mujer de bien, con el propósito de ser una mejor profesional cada día. Por ella siempre di lo mejor de mí en cada paso de mi carrera, para que se sienta orgullosa de la persona en la que me he convertido y de todo lo que he logrado.

A mis amigos y compañeros cercanos, que siempre han creído y han estado para mí, brindándome su apoyo y motivación para vencer cada obstáculo y adversidad.

Gracias a todos por ser parte de mi proceso.

Kaina Miranda Miranda

Dedicatoria

El presente proyecto final de graduación está dedicado a Dios, pues gracias a Él he logrado finalizar mi carrera de la mejor manera. También lo dedico a mis padres y a mi hermana, quienes han estado siempre brindándome el apoyo, los consejos para hacer de mí una mejor persona, la compañía para nunca sentirme solo y la fuerza para seguir adelante con mis estudios.

A los demás familiares que me han brindado sus palabras de aliento y apoyo para nunca rendirme durante mi carrera universitaria. A mi abuelo Willy, aunque él no se encuentre físicamente, sé que desde el cielo me cuida, me protege y me da fortaleza para que todo me vaya de la mejor manera.

A mis amigos y compañeros que siempre han estado presentes acompañándome en este camino; por el apoyo que me han brindado para alcanzar mis objetivos.

Olivier Jordan Araya Garita

Dedicatoria

El presente proyecto final de graduación está dedicado a Dios, quien estuvo siempre a mi lado desde los días más claros hasta los días más oscuros, concediéndome la fortaleza, templanza y sabiduría necesarias.

A mi madre, quien a pesar de los obstáculos y dificultades siempre estuvo presente dándome palabras de aliento y motivación. También a mi tía, que en paz descanse, por ser un pilar importante en mi formación académica.

Finalmente, quiero dedicar este proyecto de graduación a mis compañeros, los cuales me han brindado su apoyo incondicional. No me alcanzan las palabras para expresar el agradecimiento de haberlos conocido y de tenerlos como compañeros en esta etapa tan importante de mi vida.

Randy Gerardo Trigueros Núñez

Índice de Contenido

Resumen Ejecutivo	xiii
Matriz de Congruencia	xv
Introducción	16
Capítulo I	18
Marco Conceptual	18
1. Marco conceptual.....	19
1.1. Área de estudio.....	19
1.1.1. Social	19
1.1.2. Político.....	19
1.1.3. Económico	20
1.2. Delimitación del tema.....	20
1.2.1. Alcances	20
1.2.2. Limitaciones.....	21
1.3. Justificación del tema.....	21
1.3.1. Formulación y planteamiento del problema	22
1.3.2. Planteamiento de problema.....	23
1.4. Situación actual del conocimiento del tema o estado del arte.....	24
1.5. Objetivos	26
1.5.1. Objetivo general.....	26

1.5.2. Objetivos específicos	26
Capítulo II.....	27
Marco Teórico	27
2. Marco Teórico	28
2.1. Descripción de la compañía FERTICA S.A.....	28
2.1.1. Breve historia.....	28
2.1.2. Logo.....	34
2.1.3. Ubicación geográfica de la planta.....	34
2.1.4. Descripción de la estructura administrativa	35
2.1.5. Tipos de productos y sus características generales	36
2.1.6. Misión	36
2.1.7. Visión	37
2.1.8. Organigrama.....	37
2.2. Manual de procedimientos	38
2.2.1. Manual.....	38
2.2.2. Manual de procedimientos.....	38
2.2.3. Ventajas del manual de procedimientos	39
2.2.4. Objetivo de un manual	39
2.2.5. Tipos de manuales	40
2.3. Proceso.....	42

2.4.	Procedimiento	42
2.5.	Ventas a crédito	43
2.5.1.	Los beneficios de vender a crédito	43
2.5.2.	Norma Internacional de Contabilidad 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición:.....	44
2.5.3.	Normas Internacionales de Información Financiera 09 Instrumentos Financieros:	45
2.6.	Cuentas por cobrar	45
2.6.1.	Ciclo de cobro.....	46
2.7.	Incobrables	46
2.7.1.	Provisión por incobrable	47
2.8.	Condiciones de crédito.....	48
2.8.1.	Límite de crédito	49
2.9.	Departamento de cobro	49
2.10.	Medios de pago	50
2.10.1	Pagos en efectivo:.....	50
2.10.2	Transferencias bancarias:	51
2.10.3	Pagos en especie:.....	51
2.10.4	Cheque:.....	52
2.10.5	Tarjeta de débito:	52

2.10.6	Tarjeta de crédito:	53
2.11	Política de crédito	53
2.12	Factura electrónica	54
2.13	Nota de crédito	54
2.14	Nota de debito	55
2.15	Impuesto sobre el Valor Agregado (I.V.A)	55
2.16	Código Caby's	56
2.17	Fluxograma.....	57
2.18	Cobro judicial.....	58
Capítulo III.....		60
Marco Metodológico		60
3. Marco Metodológico		61
3.1.	Investigación	61
3.2.	Enfoque de investigación	62
3.3.	Tipo de investigación	63
3.4.	Fuentes de información.....	64
3.4.1.	Fuentes primarias	65
3.4.2.	Fuentes secundarias	65
3.5.	Población	66
3.6.	Muestra.....	66

3.7. Tipo de muestreo	67
3.7.1. Muestreo no probabilístico por conveniencia.....	67
3.8. Variable.....	68
3.8.1. Variable Independiente	68
3.8.2. Variable Dependiente	69
3.8.3. Variable instrumental	69
3.8.4. Variable operacional	70
3.9. Instrumentos de investigación.....	70
3.9.1. Entrevista.....	70
3.9.2. Cuestionario.....	71
3.10. Matriz de operacionalización de variables	73
Capítulo IV	74
Análisis de Resultados.....	74
4. Presentación y análisis de resultados.....	75
4.1. Análisis y resultados	75
4.1.1. Entrevista.....	76
4.1.2. Cuestionario.....	80
Capítulo V	101
Conclusiones y.....	101
Recomendaciones	101

5. Conclusiones y recomendaciones.....	102
5.1. Conclusiones	102
5.2. Recomendaciones	104
Capítulo VI	107
Propuesta	107
6. Cronograma	108
Bibliografía	109
Anexos	115
Anexo N.º1 Organigrama de la empresa.....	116
Anexo N.º2 Ubicación de la empresa.....	117
Anexo N.º3. Matriz de congruencia	118
Anexo N.º.4 Entrevista.....	119
Anexo N.º.5 Cuestionario.....	127
Anexo N.º .6 Manual de procedimiento cuentas por cobrar	132
Anexo N.º .7 Carta de autorización para uso y manejo de TFG	177

Índice de Gráficos

Gráfico N°1. Políticas de control interno	81
Gráfico N°2. Actualización de políticas	82
Gráfico N°3. Porcentaje de activo corriente	83
Gráfico N°4. Procedimientos para las operaciones.....	84
Gráfico N°5. Documentación de procedimientos	86
Gráfico N°6. Información para la toma de decisiones	87
Gráfico N°7. Aplicación de las NIC o NIIF	88
Gráfico N°8. Presentación de estados financieros	90
Gráfico N°9. Normativa del otorgamiento de crédito.....	91
Gráfico N°10. Normativa de la cartera de clientes	92
Gráfico N°11. Manual de procedimientos.....	93
Gráfico N°12. Tipos de manuales de procedimientos	94
Gráfico N°13. Existencia de manuales.....	95
Gráfico N°14. Documentación de procedimientos	96
Gráfico N°15. Procesos de cuentas por cobrar	98
Gráfico N°16. Labores del departamento de cuentas por cobrar	99
Gráfica N°17. Implementación del manual de procedimientos.....	100

Índice de Cuadros

Cronograma	108
Matriz de congruencia.....	118

Resumen Ejecutivo

En el proyecto final de graduación se realizó un manual de procedimientos para el Departamento de cuentas por cobrar de la compañía FERTICA S.A, ubicada en Chacarita, Puntarenas.

El propósito del proyecto final de graduación implica elaborar un manual de procedimientos que permitirá establecer una orientación para el apropiado desempeño de los empleados del Departamentos de cuentas por cobrar, el cual posee información sobresaliente y necesaria para los trabajadores de la empresa.

Durante la realización del proyecto final de graduación se hallaron algunas carencias en el Departamento de cuentas por cobrar, las cuales poseen una gran influencia en este, pues impiden una mejor comprensión y generan la pérdida de información, esto, a su vez, afecta los procesos contables en los que cada trabajador se desempeña sin una guía.

El manual de procedimientos es una herramienta de suma importante para el Departamento de cuentas por cobrar, pues facilita la capacitación de personal, se especifican las responsabilidades de este, además del fortalecimiento y el mejoramiento de los procedimientos contables.

Dentro de los resultados obtenidos con el manual de procedimientos se puede mencionar que es un instrumento administrativo para la inducción del personal, sin importar el tiempo que este lleva laborando en la empresa. El manual de procedimientos de cuentas por cobrar le aportará información actualizada al

departamento, mediante procedimientos que incrementan la productividad, eficacia y eficiencia de la empresa.

Palabras claves: Manual de procedimientos, Cuentas por cobrar, procesos contables, instrumento administrativo, información actualizada, eficiencia y eficacia.

Matriz de Congruencia

Objetivo General	Objetivos Específicos	Problema de investigación	Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional	Conclusión	Recomendación
Elaborar un manual de procedimientos para el departamento de cuentas por cobrar de la compañía FERTICA S.A ubicada en Chacarita Puntarenas, mediante el análisis de los procesos ejecutados en esa área con el fin de brindar una herramienta operativa y de control al citado departamento.	Describir en que consiste el manual de procedimientos, para la aplicación en el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A.	¿Contribuirá la elaboración de un manual de procedimientos con un mayor control al departamento de cuentas por cobrar en la empresa FERTICA S.A.?	Manual de procedimientos	Lineamientos, reglas o normas de cómo utilizar algo de una forma sistemática, explícita y ordenada.	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	De acuerdo con los resultados de la investigación, se concluye que el departamento de cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S.A. no posee un manual de procedimientos que describa cada uno de los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en este.	Se recomienda la aprobación del presente proyecto en cuanto a la elaboración del manual de procedimientos, con la finalidad que sea implantado por la empresa en atención a los beneficios que este brinda.
	Identificar los procesos que realiza el Departamento de Cuenta por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.		Procesos de cuentas por cobrar	El proceso de las cuentas por cobrar normalmente se inicia al emitir una factura y enviarla al cliente por correo o de manera electrónica, y el cliente, a su vez, debe liquidarla dentro de un periodo de tiempo establecido que se denomina términos de crédito o términos de pago.	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	Se concluyó que los procesos llevados a cabo en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S. A. no se ejecutan de manera asertiva por la falta de información, así como la carencia de políticas detalladas en un documento formal	Las directrices, políticas y procesos deben ser cuidadosamente analizados y emitidos por el cuerpo gerencial de la empresa o bien por un organismo de control para evitar procesos o directrices que se generan sin ninguna objetividad.
	Analizar los procedimientos que realizan en Departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.		Procedimientos contables	Los Procedimientos contables, son el instrumento idóneo para suministrar información de los diferentes pasos involucrados en el registro y control de las cuentas por cobrar, generada por las distintas Unidades que conforman la Institución y centralizando su cobro en el área de cuentas especiales	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	Se pudo concluir que el departamento de cuentas por cobrar cuenta con una serie de procesos que no se encuentra formalmente definidos por escrito, lo que hace que los procedimientos ejecutados por el personal encargado del departamento sean más lentos en el cumplimiento de las tareas y en el tiempo de reacción y con el riesgo que las decisiones que se tomen sean muy subjetivas.	Revisar periódicamente la actualización de posibles manuales de procedimientos, políticas y directrices que estén relacionadas al departamento de cuentas por cobrar con la finalidad de determinar si presentan alguna modificación derivada por algún cambio externo o interno.
	Realizar un manual de procedimientos para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.		Departamento de cuentas por cobrar	Representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	No existe un conocimiento adecuado por parte del personal del departamento de cuentas por cobrar sobre las normas internacionales que se deben aplicar en estos casos, generando un riesgo de registro y de posibles interpretaciones y análisis de las cuentas por cobrar.	Debe mejorarse el flujo de información, principalmente en los temas que tiene que ver con el departamento de cuentas por cobrar, la misma debe venir de los altos mandos de la organización y mediante los medios apropiados y que su vez generen evidencia.

Introducción

La compañía FERTICA S.A, se dedica a “producir y comercializar fertilizantes sintetizados, productos industriales y fitosanitarios con altos estándares de calidad, desarrollando soluciones y tecnología a sus clientes a través de un servicio técnico, personalizado, con integridad y compromiso, para asegurar así el éxito sostenido del Grupo” (FERTICA S.A, 2020).

Considerando el estándar de la empresa, la presente investigación se centra en analizar el comportamiento de las cuentas por cobrar de FERTICA S. A y determinar la necesidad de un manual de procedimientos en el Departamento de cuentas por cobrar. En la investigación se analizan las necesidades de la empresa en dicho departamento y el objetivo que tiene establecido para lograr una mayor eficiencia y eficacia a nivel de toda la compañía, con el propósito de que dicha herramienta pueda implementarse a futuro en la institución si esta así lo desea.

La investigación está elaborada mediante diferentes partes, las cuales se procederán a mencionar brevemente.

En el primer capítulo se describe el marco conceptual, el cual menciona los objetivos de la investigación, el planteamiento del problema, los alcances, las limitaciones y la justificación del trabajo. En el segundo capítulo se describe el marco teórico donde se menciona y explican conceptos de suma importancia en el proyecto.

En el tercer capítulo se encuentra el marco metodológico que menciona el enfoque y tipo de investigación, las fuentes primarias y secundarias, la muestra, el

tipo de muestreo, los instrumentos de investigación y la matriz de conceptualización de variables.

En el cuarto capítulo de la investigación se cita el análisis e interpretación de los datos obtenidos por medio de la aplicación de las técnicas para recolección de datos.

En el quinto capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación.

En el sexto y último capítulo se encuentra la propuesta del manual de procedimientos elaborado para el Departamento de Cuentas por Cobrar.

Capítulo I

Marco Conceptual

1. Marco conceptual

1.1. Área de estudio

La realización del proyecto final de graduación titulado “Manual de procedimientos para el departamento de cuentas por cobrar en la compañía FERTICA S.A. ubicada en Chacarita, Puntarenas”, determina aspectos importantes para el Departamento de cuentas por cobrar y la empresa, entre ellas:

1.1.1. Social

Actualmente las empresas aportan gran responsabilidad social en la comunidad donde se explotan y donde se desarrollan. FERTICA es una de las compañías más grandes y con mayor impacto a nivel económico con la generación de empleos en la zona de Puntarenas; además, se encarga de brindar apoyo a la comunidad por medio de proyectos sociales que la benefician.

1.1.2. Político

Debe basarse en las normativas vigentes para los productores agrícolas.

1.1.3. Económico

FERTICA S.A realiza periódicamente estados financieros donde se reflejan las transacciones realizadas. Estos estados son presentados ante la junta directiva, son revisados y analizados para finalmente ser aprobados.

1.2. Delimitación del tema

La investigación se llevará a cabo en el distrito de Chacharita de la provincia de Puntarenas en el Departamento de cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S.A. para el periodo 2021.

1.2.1. Alcances

La elaboración del proyecto se basará en la práctica de los procesos y operaciones realizados en el Departamento de cuentas por cobrar de la compañía FERTICA S.A. en Costa Rica, con el fin de proporcionar al departamento un manual de procedimientos que implique soluciones para facilitar las actividades y minimizar la duplicidad de funciones y prevenir las posibles fallas, para crear una fuente más segura de información en la Departamento y aunque existe un Departamento de Crédito y Cobro, las funciones son diferentes al Departamento de Cuentas por Cobrar. También se creará información secundaria que no existe dentro del departamento, a través del manual de procedimientos que se pretende elaborar.

1.2.2. Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación se espera obtener información por parte de uno de los sectores involucrados; no obstante, el resultado puede ser poco favorable, pues sus políticas internas establecen que no se puede brindar información a terceros por confidencialidad. Además, la situación sanitaria actual del COVID-19 impide la interacción presencial con la compañía. Otra limitante sería la virtualidad, la cual hace menos eficiente la comunicación directa con los colaboradores y el encargado del departamento.

1.3. Justificación del tema

Se optó por la realización de la propuesta para la empresa FERTICA S.A., con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Contaduría pública, donde se visualiza lo trascendente de la existencia y aplicación de un manual de procedimientos en todas las entidades, ya sean públicas o privadas. El manual es una herramienta que presenta el proceso de funcionamiento de las actividades de forma específica, con el fin de obtener mayor eficiencia y eficacia donde se lleven a cabo.

Los manuales de procedimientos, además de buscar calidad en las entidades que los implementan, son una herramienta que minimiza el procedimiento de capacitación y adaptación en los departamentos, pues contienen el detalle de las operaciones desde principio, a fin de que, de manera clara, la persona

encargada se pueda guiar. Además, estos manuales son fundamentales para determinar el nivel de control de calidad que posee la entidad.

Un manual de procedimientos representa una disminución del riesgo en los procesos, pues los encargados no podrán crear aquellos que no existen dentro del departamento y habrá un mayor control y un orden. La falta de estos manuales puede generar costos a las empresas e insatisfacción por parte de los clientes; esto se puede evitar si se implementa esta herramienta enfocada en la calidad y se da el seguimiento repetitivo de los trabajos para obtener resultados positivos y acertados.

La idea central de la investigación es analizar el comportamiento de las cuentas por cobrar de la Empresa FERTICA S, A, determinar sus necesidades y aportar a la compañía, mediante el manual de procedimientos, un mejor funcionamiento. Esto por cuanto, en el Departamento de cuentas por cobrar se manejan cuentas muy importantes que impactan la solvencia de la empresa. Vite (2017) afirma: “Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo” (p.27).

1.3.1. Formulación y planteamiento del problema

Las cuentas por cobrar representan una problemática a nivel general muy importante e impactante en las instituciones, estas son uno de los activos más significativos en los balances. También son de suma importancia para la toma de

decisiones; sabemos que un mal manejo de estas puede representar hasta la quiebra para algunas entidades. Además, se pueden encontrar grandes errores comunes, como la falta de políticas de crédito y cobranza, la falta de seguimiento a la cartera de clientes, el envío de facturas en el momento correcto, la falta de soluciones de posibles conflictos con los clientes, la carencia de controles automatizados de las cuentas, la falta de coherencia entre otros errores; todo esto es más visible con la ausencia de manuales de procedimientos que guíen a los encargados para ejecutar soluciones más efectivas a estos errores.

La compañía FERTICA S.A., al ser un grupo de empresas transnacionales, tiene como responsabilidad la recuperación máxima de todas sus ventas a crédito, al representar una de las mayores entradas de flujo de efectivo en la compañía. También posee la tarea de analizar el estado de cuenta de los clientes para la toma de decisiones de las transacciones. El Departamento de cuentas por cobrar juega un rol muy importante, por lo que vital para la toma de decisiones de la compañía. Anteriormente se plantean como problema de investigación las cuentas por cobrar obtenidas mediante la facturación del departamento, con el principal objetivo de elaborar un manual de procedimientos para el mejoramiento de un control de las cuentas por cobrar ejecutado en el Departamento de cuentas por cobrar de la compañía.

1.3.2. Planteamiento de problema

¿Cuáles son las variables que se deben de tomar en cuenta para la elaboración manual de procedimientos en el Departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.?

1.4. Situación actual del conocimiento del tema o estado del arte.

Área	Autores
Cuentas por cobrar	Este trabajo de investigación se centra en los mecanismos de control, que establecen las empresas para administrar los elementos principales de su capital de trabajo, específicamente las cuentas por cobrar, siendo de relevancia su administración y control, para la recuperación oportuna del efectivo y por consecuencia su efecto en la liquidez, la cual es necesaria para mantener en operaciones a cualquier tipo de empresa (Carrillo, Córdova, Bravo, Hernández, 2017).
Ventas a crédito	A nivel mundial las cuentas por cobrar son de suma importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que se realizan en la actualidad son a crédito respaldadas con facturas, las cuales están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las cuentas por cobrar, constituyendo hoy en día la clave en el desarrollo del éxito de los negocios, son dinero esperados a ser recibidos a corto, mediano y largo plazo, además es un activo de mayor disponibilidad después del efectivo, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje, traslado y colocación con los clientes (Muñiz y Mora , 2017).

Manual de procedimiento	<p>El desarrollo e implementación de manuales de procedimientos en las diferentes áreas o departamentos de una organización son importante para guiar a los colaboradores, permitirles ser más productivos y que las empresas puedan obtener beneficios cualitativos y medibles en términos de resultados (rentabilidad).</p> <p>Los manuales de procedimientos ayudan a las organizaciones a que no exista discordia entre los colaboradores y a que cada proceso se realice en orden y de la mejor manera (Reyes y Cordero, 2018).</p>
-------------------------	--

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Elaborar un manual de procedimientos para el Departamento de cuentas por cobrar de la compañía FERTICA S.A., ubicada en Chacarita Puntarenas, mediante el análisis de los procesos ejecutados en esa área con el fin de brindar una herramienta operativa y de control al citado departamento.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Describir en qué consiste el manual de procedimientos, para la aplicación en el Departamento de cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S.A.
- b) Identificar los procesos que realiza el Departamento de cuentas por cobrar en la empresa FERTICA S.A.
- c) Analizar los procedimientos que se realizan en Departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.
- d) Elaborar un manual de procedimientos para el Departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.

Capítulo II

Marco Teórico

2. Marco Teórico

Bernal (2010) menciona que un marco teórico es:

Es la fundamentación teórica dentro de la cual se enmarcará la investigación que va a realizarse. Es decir, es una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestre el nivel del conocimiento en ese campo, los principales detalles, resultados, instrumentos utilizados, y demás aspectos pertinentes y relevantes sobre el tema de interés. (p.125)

En este apartado se mencionarán definiciones necesarias para comprender de mejor manera algunos términos del proyecto para la elaboración del manual de procedimientos en el Departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa FERTICA S.A en Chacarita, Puntarenas.

2.1. Descripción de la compañía FERTICA S.A

2.1.1. Breve historia

Dos hechos que ocurrieron al final de la década del cincuenta marcan los antecedentes inmediatos que hicieron surgir la idea de instalar en Costa Rica una planta productora de fertilizante, Por un lado, a nivel internacional la FAO “Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Cimentación”, inicia una

campaña sistemática de lucha con el hambre, especialmente en los países del tercer mundo, para la cual enfatiza el uso de fertilizante para aumentar la productividad agrícola. Por otro lado, a nivel interno, se produce un fuerte movimiento que busca la aplicación y la diversificación de la estructura económica del país, hasta entonces basada en el cultivo del café como principal fuente generadora de divisas.

Durante estos años numerosas empresas transnacionales de la industria química mostraron interés en participar en este tipo de proyecto, alentadas además por los esquemas de sustitución de importaciones que empezaban a florecer en muchos países, especialmente en Latinoamérica. La instalación de una empresa industrial no fue un proyecto aislado, o una simple ocurrencia de un grupo de inversionistas, sería un eslabón de un complejo industrial y comercial dedicado a la producción y ventas de insumos agrícolas en el área de centroamericana.

Fertilizantes de Centroamérica Costa Rica (FERTICA) S.A., la primera planta fabricante de fertilizantes químicos establecida en Centroamérica, tuvo inicio al principio de la década de los sesenta.

En el mes de enero de 1961 se fundó en la ciudad de Panamá la compañía FERTICA S.A, la que fungiría como casa matriz, encargada de la organización y coordinación de las dos empresas subsidiarias que posteriormente se crearon con fines comerciales e industriales a la vez. FERTICA Costa Rica y FERTICA El Salvador, con planta en Puntarenas y Acajutla respectivamente. Esto es lo que se puede llamar la primera etapa en desarrollo de FERTICA S.A y como consecuencia de la organización de empresa a nivel centroamericano hubo participación de

capital proveniente de tres distintas fuentes, las cuales deberían financiar por terceras partes la inversión total.

La primera partida de fertilizante fue una producción simbólica y se realizó el 1 de octubre de 1963. Finalmente, la planta se inauguró el 06 de diciembre. Hasta esas fechas se había invertido un total de \$11.5 millones.

La instalación de esta planta fue fuertemente objetada por los importadores de fertilizantes que veían en FERTICA una competencia ilegal, un monopolio que disfrutaría entre otros, los beneficios de la “Ley de Producción de Desarrollo Industrial”, y que les dejaría fuera del mercado.

Los importadores de fertilizantes se declaraban a favor de la libre competencia exenta de privilegio. FERTICA se concibió como una empresa de capital accionario en su mayoría nacional, sin embargo, al final la participación costarricense fue poco significativa.

La etapa de producción inicio al entrar en funcionamiento, la planta de Nitrato de Amonio, operación que marcó una nueva actividad industrial en la historia del país y que luego se amplió al iniciarse la fabricación de abonos complejos.

En lo que puede considerarse la siguiente etapa en la evolución de FERTICA, bajo una nueva administración, se experimenten cambios significativos tanto en la parte industrial como en la comercial, se exploran nuevos mercados y se aumenta el número de las capacidades de las instalaciones.

La corporación FERTICA S.A. y su amplio complejo de sucursales y subsidiarias dedicadas a la producción y ventas de insumo agrícolas en el área, es adquirida por la compañía Gusanos y Fertilizantes de México S.A. esta firma

mexicana compra el paquete de acciones e inicia la adquisición del resto aún en manos de 284 accionistas centroamericanos. Su interés básicamente se enfoca a la unión en el proceso integracionista de la región a través de una intensificación comercial.

Después de una serie de negociaciones realizadas por los representantes del istmo en busca de un acuerdo para la compra de FERTICA S.A. en el año 1978, se produce un cambio radical en la estrategia de negociaciones por parte de la firma mexicana para la venta de la empresa.

Es así, como se procede a abandonar el ámbito de la totalidad de los gobiernos centroamericanos como marco para la negociación para intentar lograr acuerdos específicos entre 105 distintos estados del área y las respectivas subsidiarias de FERTICA S.A.

Entre enero y marzo de 1978, se realizaron conversaciones entre los presidentes de Costa Rica y México para establecer las bases de la venta de FERTICA- Costa Rica al gobierno costarricense. Como resultado final de esas negociaciones se firmó un convenio, el 11 de enero de 1978 en el que Costa Rica se comprometía a comprar el 50% de las acciones de FERTICA (Subsidiaria de Costa Rica). La transacción tendría un costo de ₡107 millones (\$12.5 millones) para el gobierno costarricense pagaderos en un plazo de ocho años y cuyos recursos serían aportados por la empresa Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE).

En julio de 1978, el presidente de Costa Rica pide a su colega mexicano negociar la compra de FERTICA, mediante la devolución al gobierno mexicano de 40% de las acciones de la empresa, de tal manera que el estado costarricense

quedaría solo con la participación del 10%, lo que se consideraba más acorde con los recursos financieros del país y particularmente con la capacidad financiera de RECOPE, para asumir el costo de la transacción.

Es así como en setiembre de ese año se reduce nuevamente la participación accionaria del estado costarricense en FERTICA Costa Rica a tan solo el 10%.

Otro factor que contribuyo al cambio de actitud es que, en diciembre de 1979, FERTICA S.A. amenaza con cerrar las oficinas y plantas de las subsidiarias en Costa Rica. Para esas fechas las instalaciones que posee en El Salvador y Guatemala se han clausurado y se tiene a la venta las oficinas de Panamá. Asimismo, la sucursal en Honduras ya ha sido vendida y la de Nicaragua se ha cedido al gobierno de esta nación. Esto es un fuerte indicio de que FERTICA era una mala inversión para los mexicanos.

Es así como el 01 de enero de 1980, se anuncia la compra de Fertilizantes de Centroamérica (Costa Rica) S.A. aun costo de \$25 millones, los cuales 2.5 se pagarían de contado. Esas fueron básicamente las mismas condiciones en que originalmente se habían pactado la compra del 50% de las acciones, es decir, cada acción se adquirió al mismo precio con la desventaja que el equipo adquirido tenía más de dos años de depreciación.

En febrero de 1980 el gobierno integra una comisión (Ministerio de Economía Industria y Comercio) con representantes de las principales cámara y asociaciones de agricultores y ganaderos del país para analizar la compra de FERTICA.

De aquí la adquisición del total de las acciones por parte del gobierno costarricense, hasta el año de 1995, son adquiridas por un consorcio chileno

norteamericano, quienes son los apoderados de dichas acciones hasta ese momento.

El proceso de regionalización culminó exitosamente en marzo 2005, cuando el actual grupo de accionistas de FERTICA El Salvador compró la planta de fertilizantes de fórmulas químicas NPK, ubicada en el Puerto de Puntarenas, Costa Rica, a un grupo de accionistas norteamericanos y chilenos.

Además de la totalidad de los activos de la planta de Puntarenas, la operación de compra incluyó marcas, patentes y demás propiedad intelectual, la cual goza de un alto reconocimiento logrado por la presencia de la empresa como líder en el mercado costarricense durante más de 45 años.

Es importante destacar la valiosa colaboración del gobierno de Costa Rica y de instituciones públicas y privadas, especialmente del Colegio de Agrónomos de dicho país, para agilizar el registro de más de 120 marcas y productos, el cual se realizó en un periodo de 30 días.

Los análisis de mercado y de localización recomendaron instalar dos plantas de producción, ubicadas en los puertos de Acajutla, El Salvador y Puntarenas, Costa Rica. Las terminales portuarias habían sido recientemente modernizadas por las autoridades de sus respectivos países. La ubicación en los puertos fue determinada por la disponibilidad de descarga de materias primas directamente desde los vapores hacia las plantas y por criterios estratégicos relacionados con la distribución eficiente del producto a los mercados meta. En ambas plantas los procesos de producción fueron adaptados a las características nutricionales específicas de los suelos de cada región.

Además, en los complejos de Puntarenas y Acajutla se ampliaron los tanques de materias primas, las bodegas de producto terminado, los edificios administrativos y las instalaciones recreativas, además de la constitución de amonio ductos desde los muelles hasta las plantas con la finalidad de implementar un sistema seguro y eficiente para el transporte de amoniaco.

Finalmente, los gobiernos de El Salvador y Costa Rica acogieron con entusiasmo, a la nueva empresa la que procedió a enfatizarse en sus dos plantas; la primera en Puntarenas, Costa Rica, dedicada a fabricar Nitrato de Amonio y Complejos, y la otra, dedicada a la fabricación de complejos, incluyendo el radical Azufre, ubicada en el nuevo puerto de Acajutla que se perfilaba desde entonces como el órgano vital para el desarrollo económico de El Salvador.

2.1.2. Logo



2.1.3. Ubicación geográfica de la planta

FERTICA S.A. se ubica en la entrada del Hospital Monseñor Sanabria 900 metros oeste y 500 metros norte, Chacarita de Puntarenas.

2.1.4. Descripción de la estructura administrativa

El esquema organizacional de FERTICA S.A. se encuentra conformado por 3 departamentos: Gerencia Administrativa, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones, los cuales se definen a continuación.

- **Gerencia administrativa**

El Departamento Administrativo está conformado por el Área de Recursos Humanos, encargada de desempeñar diversas funciones respecto a la administración y control de los trabajadores, y el Área Financiera, encargada de los registros económicos de la empresa. Las dos áreas están dirigidas por el gerente financiero, encargado de supervisar y asignar las actividades a estas dos áreas.

- **Gerencia Comercial**

El Departamento Administrativo está conformado por cuatro personas a cargo del servicio al cliente y agentes vendedores; los encargados del servicio al cliente ayudan al agente vendedor en relación con órdenes de compra y pedidos solicitados.

- **Gerencia de operaciones**

Este departamento es conformado por 3 áreas: Mantenimiento, Producción y Manejo de Materiales. El Área de Mantenimiento está a cargo de verificar y controlar que se cumpla el mantenimiento adecuado de la maquinaria, como también que se tenga lo necesario para su uso. El Área de Producción se encarga de la actividad productiva de la planta, la gestión y control de la calidad de los productos que ofrece a sus clientes, por último, se encuentra el Área de Manejo de

Materiales, encargada del abastecimiento, resguardo y control de las materias primas utilizadas en el proceso de producción.

2.1.5. Tipos de productos y sus características generales

La empresa brinda diferentes tipos de productos (fertilizantes); entre ellos se encuentran los siguientes:

- Mezclas físicas
- Fórmulas químicas (TVA)
- Mezclas simples
- Hidrosolubles
- Líquidos: foliares, fórmulas líquidas (producidas en planta), agroquímicos (glifosatos)
- Agroquímicos.

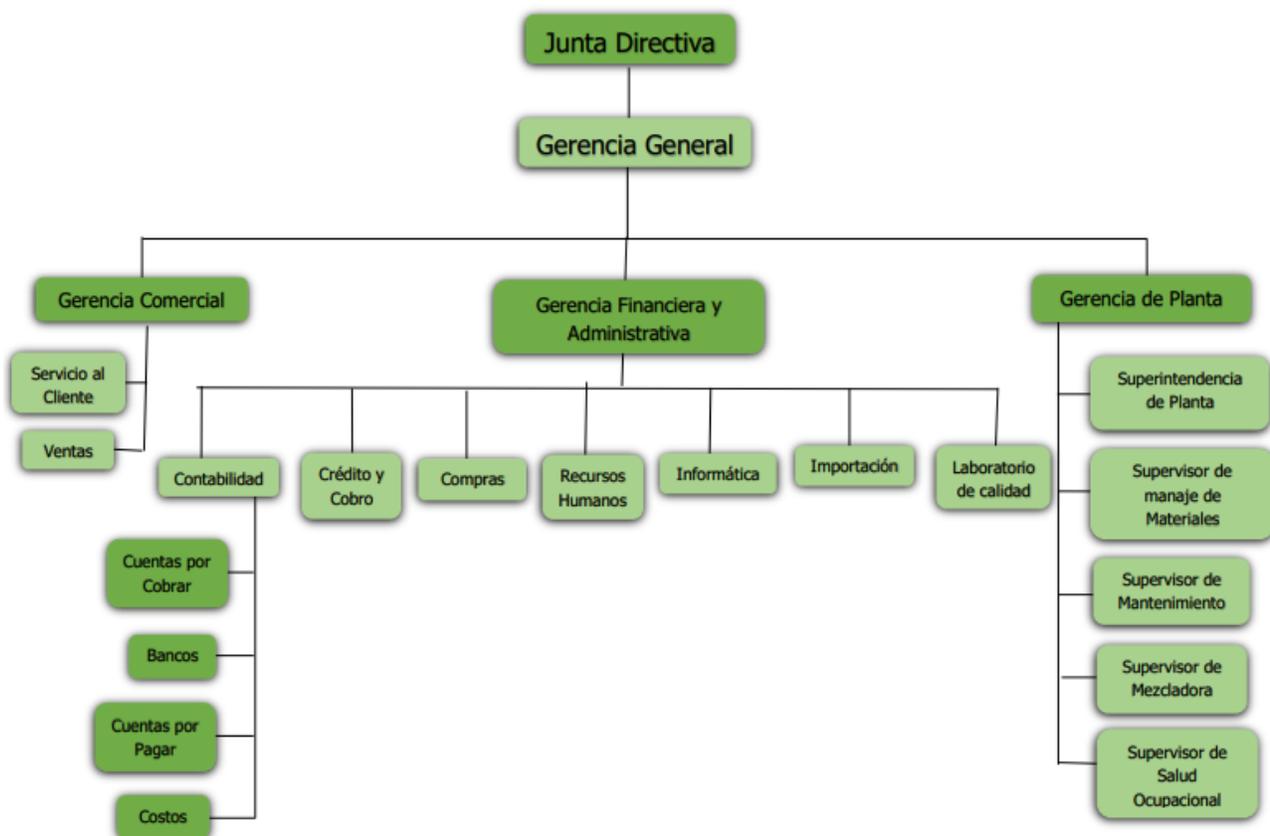
2.1.6. Misión

“Somos un Grupo Centroamericano de empresas que produce y comercializa fertilizantes sintetizados, productos industriales y fitosanitarios con altos estándares de calidad, desarrollando soluciones y tecnología a sus clientes a través de un servicio técnico, personalizado, con integridad y compromiso, para asegurar así el éxito sostenido del Grupo”.

2.1.7. Visión

“Ser una institución multinacional enfocada al cliente, comprometida con el medio ambiente y creadora de valor para sus accionistas, sus colaboradores y la sociedad”.

2.1.8. Organigrama



2.2. Manual de procedimientos

2.2.1. Manual

Es un instrumento que sirve como guía al brindar información clara, concisa y fácil de entender sobre los procedimientos de la organización, el cual informa a los colaboradores o personas interesadas sobre las disposiciones y objetivos de la organización.

EcuRed (2020) afirma que un manual:

Es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo como marco de referencia de los objetivos de la institución.

2.2.2. Manual de procedimientos

Es una guía con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones. Logra definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

Bien definido, un manual de procedimientos es una herramienta útil, con la cual se introducirá rápidamente a las personas a entender y realizar sus tareas.

En el momento de confeccionar un manual de procedimientos es necesario incluir: el objetivo donde se describe el resultado por obtener; la justificación que describa el por qué y la importancia del proceso; el alcance que establece los límites y etapas del proceso y, por último, los participantes.

2.2.3. Ventajas del manual de procedimientos

La creación e implementación de un manual de procedimientos tiene un impacto positivo en la organización, pues da flexibilidad de delegar funciones de forma inmediata a los nuevos empleados o en el caso de la ausencia de algún colaborador; independientemente del motivo, cualquier otro del mismo departamento pueda llevar a cabo los procesos sin ninguna dificultad, lo cual genera ahorro en tiempo y esfuerzo. La existencia de un manual permite el mejoramiento continuo del proceso; existe la ventaja de que este al estar escrito, en el momento de una mejora esta podrá ser incluida en el manual.

2.2.4. Objetivo de un manual

La finalidad de un manual es señalar, de forma ordenada y sistemática, la información con la cual los usuarios pueden realizar diferentes procedimientos, con ahorro de esfuerzos al evitar la repetición de actividades y directrices.

Según EcuRed (2020) “El objetivo de un manual es suministrar los lineamientos, reglas o normas de cómo utilizar algo de una forma sistemática, explícita y ordenada”.

2.2.5. Tipos de manuales

Dada la versatilidad de esta herramienta, se puede aplicar en diferentes situaciones, áreas y procedimientos. A continuación, se definirán algunos tipos.

- **Manuales de bienvenida:** Estos manuales hacen una breve introducción de la empresa o institución; presentan sus objetivos, valores, misión y visión; sirven como preámbulo a las reglas y lineamientos internos.
- **Manuales de organización:** Realizan una descripción de forma general de cómo se maneja la compañía, su estructura, los roles y funciones que se llevan a cabo en cada departamento.
- **Manuales departamentales:** Presentan las normas y procedimientos del departamento, además de establecer las funciones por realizar; dichas funciones han sido asignadas gracias a un análisis de puestos, el cual está respaldado con gráficos de procesos y flujogramas.
- **Manuales de finanzas:** Permite al área financiera conocer y controlar las diferentes situaciones que ocurren en el ámbito financiero y contable de la empresa.

- **Manuales de Política:** La empresa establece políticas internas que ayudan a alcanzar los objetivos propuestos; estos manuales facilitan la comunicación, el entendimiento y la aplicación de dichas políticas.
- **Manuales de puesto:** Este se encarga de marcar las funciones desarrolladas en los diferentes puestos de la empresa, así como de citar sus características y las responsabilidades por cumplir.
- **Manuales de múltiples:** En este tipo de manual se exponen detalles de múltiples cuestiones. Una de ellas son las normas con la que la empresa se rige y dan explicación acerca de la organización de forma precisa y clara.
- **Manuales microadministrativos:** Se refieren a una sola administración y la trata de forma general. Este tipo de manual solo contempla algunas de las áreas, pero de una forma específica y clara.
- **Manuales macroadministrativos:** Este tipo de manuales contienen las informaciones de más un área de la empresa; abarcan mucho más que el manual microadministrativo.
- **Manuales para especialistas:** Su principal objetivo es el de capacitar y entrenar a los empleados; también son utilizados como elemento de consulta para realizar las tareas asignadas.

2.3. Proceso

ISO 9000 (2005) define proceso como “Un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que, al interactuar juntas, convierten los elementos de entrada en resultados”.

El establecimiento de procesos ayuda a la administración con el logro de sus objetivos, al realizar tareas una detrás de la otra.

2.4. Procedimiento

Ucha (2009) menciona que “un procedimiento es el modo de proceder o el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinadas acciones”.

Para la realización de una tarea la empresa debe establecer pasos por seguir, cuando estos están definidos y aplicados correctamente el producto obtenido es de alta calidad; es decir, cuando un proceso está bien establecido y ejecutado, la labor se vuelve más fácil y se obtiene un mejor resultado.

Ambos conceptos están relacionados, se pueden definir como lo que se debe hacer y cómo se debe hacer. El proceso es la tarea por realizar y el procedimiento cómo se debe hacer, quién la debe hacer y cuándo se debe hacer.

2.5. Ventas a crédito

2.5.1. Los beneficios de vender a crédito

A la hora de efectuar una venta de crédito la empresa debe evaluar los pros y contras de esta transacción. En la actualidad los riesgos e incertidumbres de vender a crédito han sido reducidos gracias a plataformas crediticias, lo cual incentiva y agiliza la venta de bienes o servicios con esta modalidad, se beneficia también con los intereses moratorios que se pueden cobrar cuando el cliente se atrasa en el pago de las facturas emitidas.

Maureira (2018) menciona que las ventas a créditos generan dos beneficios “El primero es un aumento de las ventas, ya sea por acelerarlas y ayudar al proceso de cierre de venta o por ser un atributo atractivo para su cliente. El segundo beneficio son los intereses que se logren de ello”.

Cuenta corriente:

El sistema Costarricense de Información Jurídica (2021) define la cuenta corriente como:

“Un contrato por el cual una de las partes remite a la otra, o recibe de ella, en propiedad, cantidades de dinero, mercaderías, títulos-valores u otros efectos de tráfico mercantil, sin aplicación a empleo determinado, ni obligación de tener a la orden una cantidad o un valor equivalente, pero con el deber de acreditar al remitente tales remesas, de liquidarlas en las épocas

convenidas, de compensarlas hasta la concurrencia del “débito” y el “crédito” y de pagar de inmediato el saldo en su contra si lo hubiere”.

Una cuenta corriente es aquella en la cual una persona física o jurídica realiza un contrato con una entidad bancaria, para que esta almacene y resguarde dinero o valores. Las entidades financieras, es decir, los bancos, también otorgan beneficios como una chequera o un sobregiro de su cuenta y permite realizar pagos o transacciones, a pesar de que no haya saldo en la cuenta; el tenedor posteriormente deberá cancelar el saldo otorgado por el banco.

2.5.2. Norma Internacional de Contabilidad 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición:

La IFRS Foundation (2021) menciona que esta norma:

Se aplicará pro las entidades a todos los instrumentos financieros dentro del alcance de la NIIF 9 Instrumentos Financieros si... la NIIF 9 permita que se apliquen los requerimientos de la contabilidad de coberturas de esta Norma; y...el instrumento financiero sea parte de una relación de coberturas que cumpla los requisitos de la contabilidad de coberturas de acuerdo con esta norma. (pA1609)

2.5.3. Normas Internacionales de Información Financiera 09

Instrumentos Financieros:

El IFRS Centre of Excellence (2018) menciona que el alcance de esta norma “incluye la posibilidad de designar determinados contratos de compra o venta de partidas no financieras para “uso propio” como a Valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias” (p.3).

2.6. Cuentas por cobrar

“Son ventas que aún no han sido pagadas a la empresa, dado que la empresa ha vendido el producto, pero aún no he recibido el efectivo” (Castrillo, Chang, Jiménez, Chaves y Villalobos, 2012, p.10).

La gran mayoría de las empresas realizan ventas a crédito para crear buenas relaciones con sus clientes, dándoles la oportunidad de cancelar sus facturas en un periodo posterior, sin embargo, hasta el momento en que el cliente realiza el pago o cancelación, ya sea en efectivo o mediante transferencia, se crea una cuenta por cobrar.

Para la creación y registro de una cuenta por cobrar se debe tomar en cuenta lo siguiente: información específica del cliente, el número de facturas, el monto de estas y el periodo de crédito otorgado, entre otros aspectos.

Una cuenta por cobrar no relacionada con las ventas a crédito, son las cuentas por cobrar a empleados, las cuales son el registro de una serie de prestaciones que se otorgan a los trabajadores.

2.6.1. Ciclo de cobro

“Comprende el número de días que transcurre entre la venta y el cobro de la factura” (Castrillo et al. 2012, p.11).

A la hora de elaborar una factura a crédito y registrar la cuenta por cobrar se deben tener certeza los días o el plazo que el cliente tiene para cancelar la deuda; dichos días de acuerdo con la política de la empresa.

2.7. Incobrables

“Son aquellas cuenta que, a pesar de haber realizado todas las gestiones de cobro posible, no se pudieron cobrar” (Castrillo et al. 2012, p.15).

Es poco probable que una empresa recupere el 100% de sus ventas a crédito, pues por diversos motivos algunos clientes pueden no cancelar o cancelar parcialmente y quedar morosos, lo que generaría la no cobranza de dichas ventas. Cuando esto sucede, la empresa debe registrar dicho monto como una cuenta incobrable; si la aplicación de esta se realiza de forma directa, esta tendría el comportamiento de un gasto.

2.7.1. Provisión por incobrable

“Durante el proceso de registro del ingreso por la venta, se va registrando a través del tiempo y en forma estimada el gasto por incobrable, antes de que realmente este suceda” (Castrillo et al. 2012, p.15).

La provisión por incobrable es una cuenta transitoria que sirve como puente entre las cuentas por cobrar y el gasto por incobrable, con la finalidad de disminuir el impacto de este gasto en el periodo donde se registra.

Para poder calcular un saldo estimado como incobrable existen diferentes métodos, los cuales son:

- Método sobre las ventas netas a crédito: “Consiste en asignar de acuerdo con la experiencia de la empresa o datos históricos de otras empresas un porcentaje sobre las ventas a de crédito, sin considerar el saldo de la cuenta “estimación por incobrable”” (Instituto Nacional de Aprendizaje, 2021).

En este caso la administración decide el porcentaje por asignar acorde con el volumen de las ventas a crédito, es decir, cuanta más venta a crédito tenga la empresa, el porcentaje calculado para la provisión de incobrable será mayor.

- Método sobre el porcentaje sobre los saldos de las cuentas por cobrar: “Consiste en asignar un porcentaje sobre las cuentas por cobrar a fin de mes, de acuerdo con la experiencia de la empresa o datos históricos de otras empresas similares. Dicho porcentaje se puede variar con el tiempo” (Instituto Nacional de Aprendizaje, 2021).

El método mencionado anteriormente le brinda a la compañía un mejor panorama al cierre de cada mes, al tomar en cuenta los únicamente los saldos de las cuentas por cobrar, con lo cual el porcentaje a calcular representaría una proporción del monto que es posible no recuperar.

- Método basado en antigüedad de saldos: “este método la estimación por incobrable se pondera de acuerdo con el análisis de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar. Este método también se basa en la experiencia de la empresa” (Instituto Nacional de Aprendizaje, 2021).

A diferencia de los métodos anteriores, este método calcula el porcentaje con base en un histórico de antigüedad de saldos, donde se tomarán aquellas ventas a crédito que superen cierta cantidad de días. La administración debe establecer qué cantidad de días serán el marco para el cálculo de la provisión.

2.8. Condiciones de crédito

“Algunas empresas ofrecen descuentos por pago anticipado o pronto pago, es decir, deducciones porcentuales del precio de compra por pagar en un tiempo específico” (Castrillo et al. 2012, p.31).

Cuando se establecen las condiciones de la venta entre proveedor y cliente el primero ofrece un descuento si el segundo cumple con ciertas condiciones, es decir, pagar anticipadamente, dependiendo de la prontitud del pago así dependerá el porcentaje descontado.

2.8.1. Límite de crédito

“Todos los clientes deben contar con un límite de crédito el cual debe ser revisado y actualizado, en un escenario ideal, por lo menos una vez al año” (Castrillo et al. 2012, p.31).

A la hora de otorgar un crédito las empresas evalúan la solvencia de sus clientes, dicho evalúo le da a la compañía la certeza de que estos serán capaces de cancelar las facturas por emitir. Es recomendable realizar dicho evalúo periódicamente, preferiblemente cada año y así cerciorarse que sus compradores siguen teniendo los recursos necesarios para pagar sus deudas. Con base en lo anterior se fija un límite de lo que se les puede vender a crédito.

2.9. Departamento de cobro

“Esta área es la encargada de ordenar, planificar y controlar todos los ingresos de una organización. Haciendo, por tanto, de órgano fiscalizador y de reclamación de los ingresos en una organización” (Pedrosa, 2015).

Como su nombre lo dice, este departamento es el encargado de realizar el cobro a todos los clientes que forman parte de la cartera de crédito, tiene la obligación de recuperar dicha cartera de forma completa y oportuna. Este departamento usualmente está conformado por el gerente de crédito, jefe de crédito y los analistas o auxiliares de crédito.

2.10. Medios de pago

“Es un bien o instrumento que puede ser utilizado para adquirir bienes, servicios y/o cancelar todo tipo de obligaciones” (ASBA, 2021).

Son los medios utilizados a la hora de finalizar una compra y venta, donde se entrega el monto de dinero establecido por ambas partes; los diferentes medios de pago son los siguientes:

2.10.1 Pagos en efectivo:

“El efectivo es una de las formas más comunes de pago por la compra. Tanto el papel moneda como las monedas se incluyen dentro de una categoría más amplia que se denomina “efectivo”. Si bien el efectivo tiene la ventaja de ser inmediato, no es la forma más segura de pago, ya que, si se pierde o se destruye, en esencia, no existe ningún recurso para recuperar estas pérdidas” (Naciones Unidas, 2012).

El efectivo ha sido uno de los medios más comunes utilizados para la cancelación de deudas, sin embargo, con el paso del tiempo este método ha sido desplazado por medios digitales como la transacción bancaria, esto, porque el dinero en efectivo es propenso a extraviarse, además de que se pierde la trazabilidad.

2.10.2 Transferencias bancarias:

“Son envíos de dinero realizados a la orden de un cliente desde su cuenta bancaria en una entidad (ordenante) a otra desinada (beneficiario). En caso de realizarse entre cuentas del mismo bance se denomina traspaso” (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2019).

Con la finalidad de disminuir el extravío de efectivo y su dificultad de control, las entidades bancarias crearon la forma de trasladar dinero de una cuenta a otra, donde el deudor pueda traspasar el monto establecido a la cuenta del vendedor, y queda este movimiento registrado en los estados de cuenta ofrecidos por el banco.

2.10.3 Pagos en especie:

“Retribución de un servicio prestado mediante la utilización de bienes, servicios o derechos de forma gratuita o con un valor inferior al valor real del mercado. Esta retribución representa un valor para la persona que los recibe, aun cuando no genere ningún tipo de costo para la empresa o persona que emite el pago. Es potestad del trabajador o quien recibe este pago, decidir si lo acepta o no y que tipo de bienes recibe” (Ramírez, 2021).

Esta forma de este pago implica otorgar un bien a nombre de la persona o empresa deudora, la cual ofrece este como medio de pago para disminuir o saldar su deuda. En el caso de que la empresa acreedora lo acepte como medio de pago, la empresa dueña del bien deberá presentar un avalúo por parte de un perito, el

cual certifique el valor actual del bien; a la hora de obtenerse el monto exacto del bien la empresa acreedora procede a registrar este como pago al monto adeudado.

2.10.4 Cheque:

“Son en esencia formatos en papel que el comprador llena y se los entrega al vendedor. El vendedor le entrega el cheque a su banco, el banco procesa la transacción... después, el dinero es cargado a la cuenta del comprador. Con la creciente tendencia hacia los pagos rápidos, los cheques se perciben como un mecanismo lento y obsoleto” (NACIONES UNIDAS).

El cheque es un documento otorgado desde un banco a la persona solicitante; se le entrega a esa persona con el propósito que pueda retirar un monto de dinero de los fondos que posee quien le entregó el referido documento.

2.10.5 Tarjeta de débito:

“Al pagar con tarjeta de débito se carga el dinero directamente a la cuenta del comprador” (NACIONES UNIDAS).

Las tarjetas de débito son un instrumento brindado por los medios bancarios; estas permiten al cliente utilizar solamente el saldo que posee en su cuenta corriente afiliada a la tarjeta.

2.10.6 Tarjeta de crédito:

“Pagar con tarjeta de crédito difiere temporalmente a la cuenta del comprador. Al final de cada mes, el comprador recibe un estado de cuenta con una lista detallada de todas las compras. Por lo tanto, más que pagar directamente al vendedor, el comprador paga su cuenta a la compañía de la tarjeta de crédito. Las tarjetas de crédito pueden usarse tanto en compras en línea como en establecimientos” (NACIONES UNIDAS).

La tarjeta de crédito es una de las herramientas más utilizadas por el medio bancario. Es brindada por el banco a la persona que solicitó la tarjeta. Tiene como propósito constituir el método de pago para los negocios, pues se encuentra asociada al sistema bancario.

2.11 Política de crédito

“Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito” (Universidad ESAN, 2019).

El establecimiento de políticas de crédito a la hora de la constitución de una empresa es de vital importancia, ya que establecen los lineamientos y las pautas por seguir a la hora de realizar un estudio de crédito para la otorgación de este;

además, las políticas son una guía para los miembros del Departamento de Crédito la cual deben seguir para disminuir los riesgos inherentes a la hora de otorgar un crédito.

2.12 Factura electrónica

“Comprobante electrónico que respalda la venta de bienes y la prestación de servicios, el cual debe de ser generado expresado y transmitido en formato electrónico en el mismo acto de la compraventa o prestación del servicio” (Grant Thornton, 2017).

Dado a la modernización de las tecnologías y las leyes establecidas por el Ministerio de Hacienda la entrega de factura física ha sido sustituida por la emisión de factura electrónica, esto con la finalidad de tener un mejor control sobre las actividades económicas realizadas por los contribuyentes. A la hora de realizarse una factura, esta les llega de forma inmediata a los clientes y a las entidades correspondientes, además de disminuirse el uso de papel o formularios prenumerados.

2.13 Nota de crédito

“Son los comprobantes electrónicos que permiten anular o modificar los efectos contables de la factura o tiquete electrónicos, sin alterar la información del documento origen” (Grant Thornton,2017).

En el momento en que se detecta una diferencia o error en la factura electrónica o por solicitud del cliente, la empresa que emitió la nota de crédito puede anular esta total o parcialmente, al emitir una nota de crédito. En el momento de realizar este documento electrónico se puede incluir la información de la factura por anular, así como una breve descripción del porqué de la anulación.

2.14 Nota de debito

Requejo (S.F) menciona que “es un comprobante que una empresa envía a su cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica en la misma nota”.

Si la empresa determina que debe realizar un cobro adicional a sus clientes, esta puede confeccionar una nota de débito en la cual aumentará la cuenta por cobrar. Estas notas pueden ser elaboradas por diferentes motivos, pero principalmente para el cobro de intereses generados por aquellas facturas que han sobrepasado el periodo de crédito.

2.15 Impuesto sobre el Valor Agregado (I.V.A)

“Es un impuesto indirecto que recae sobre el consumo, lo que significa que cuando una persona (cliente) realiza la compra de un bien o servicio, está pagando este impuesto a una tarifa general del 13% o en alguna de las tarifas reducidas del 4%, 2% o 1%” (Ministerio de Hacienda, 21021).

Gracias a los esfuerzos realizados por el Gobierno y el Ministerio de Hacienda es creada la Ley N°9635 Fortalecimiento de las Finanzas Pública, donde se incluye la creación del impuesto sobre el valor agregado.

2.16 Código Caby's

“Es un catálogo que agrupa los bienes y servicios en categorías jerarquizadas y le asigna un código a cada uno” (Banco Central de Costa Rica, 2021).

Este código está constituido por un catálogo de bienes y servicios producidos dentro del país, los cuales están agrupados en categorías; dichos códigos deben ser incluidos a la hora de emitir documentos electrónicos. La función de este código es cruzar información para encontrar personas o empresas que facturan bienes o servicios no relacionados con la actividad económica registrada en el Ministerio de Hacienda.

Una vez indicados la mayoría de los conceptos relacionados con la compra y venta de un bien, es necesario señalar algunas otras variables que permitan una mejor presentación de la información en un manual de procedimientos, como es el caso de los fluxogramas (o flujogramas) y aspectos legales relacionados con la tramitación de facturas.

2.17 Fluxograma

“Es una herramienta utilizada para representar la secuencia de las actividades en un proceso. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final de este. Todo ello proporciona una visualización del funcionamiento del proceso, volviendo la descripción más intuitiva y analítica. Esta herramienta también expresa el flujo de la información, los materiales, las derivaciones del proceso y el número de pasos” (Universidad ESAN, 2019).

El diagrama de flujo o flujograma una es una herramienta que le permita a las compañías diagramar las secuencias de las actividades de un proceso, lo cual es de mucha utilidad, pues facilita a los nuevos colaboradores comprender dicho proceso; además otorgan claridad sobre las responsabilidades y autoridades de las personas que intervienen y no forman parte del proceso. Según la teoría, existen los siguientes diagramas de flujo: el diagrama de flujo lógico, diagrama de flujo de procesos, diagrama de flujo de decisiones, diagrama de flujo sistemas y el diagrama de flujo de producto.

En un diagrama de flujo de procesos se utilizan los siguientes símbolos:

 El eclipse u óvalo: Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y a la última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales.

 Rectángulo o caja: Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar.



Rombo: Aparece cuando es necesario tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta.



Flecha: Utilizada para unir el resto de los símbolos entre sí, indica la dirección secuencial de las actividades.

2.18 Cobro judicial

El cobro judicial este regido mediante la Ley de Cobro Judicial N° 8624, la cual menciona lo siguiente en sus artículos:

Artículo 1: Mediante el proceso se tramitará el cobro de obligaciones dinerarias, liquidadas y exigibles, fundadas en documentos públicos o privados, con fuerza ejecutiva o sin ella.

Artículo 2: El documento en el que se funde un proceso monitorio deberá ser original, una copia firmada certificada la ley lo autorice, o estar contenido en un soporte físico, en el que aparezca, como indubitable, quien es el deudor, mediante la firma de este o la firma que ruego con dos testigos instrumentales o cualquier otra señal equivalente.

Artículo 3: La demanda deberá contener, necesariamente, los nombres y las calidades de ambas partes, la exposición sucinta de los hechos, los fundamentos de derecho, la petición, las sumas reclamadas por concepto de capital e intereses, la estimación y el lugar para notificar a la parte demandada, La parte actora indicará el medio para atender futuras notificaciones; no obstante, el Consejo Superior del

Poder Judicial, considerando las condiciones socioeconómicas del lugar para atender notificaciones en zonas o sectores específicos del país.

Artículo 5: Admitida la demanda, se dictará una resolución que ordene el pago de los extremos reclamados de capital, los intereses liquidados, los futuros y ambas costas. En dicho pronunciamiento se le conferirá un plazo de quince días para que cumpla o se oponga, interponiendo en ese acto las excepciones que considere procedentes. Para fundamentar la oposición, solo será procedente el ofrecimiento de prueba admisible, pertinente y útil, de conformidad con las excepciones interpuestas, en cuyo caso se suspenderán los efectos de la resolución intimatoria, salvo lo relativo a embargos.

Este proceso es un método usado por las entidades que ofrecen un servicio, bien u otro beneficio, para recuperar el dinero invertido en la venta realizada, ya sea por medio de algún embargo, aunque el proceso es muy tedioso y posee normativa específica mediante una ley ya establecida. Es importante tomar en cuenta que este trámite se realiza por medio de una demanda emitida hacia el deudor, pero no es seguro que la empresa recupere la totalidad del dinero que debe el deudor; por este motivo las entidades deben conocer sobre el reglamento y recibir la asesoría adecuada para llevar a cabo el trámite de manera legal y acertada.

Capítulo III

Marco Metodológico

3. Marco Metodológico

Según Balestrini (2006) “conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objetivo de ponerlos de manifiesto y proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (p. 125)”.

El marco metodológico establece los métodos teóricos y prácticos de la forma en que se realizará el estudio, para así analizar el problema planteado. Además, comprende las estrategias para recolectar e interpretar los datos obtenidos del estudio por realizar en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A.

3.1. Investigación

Según Hernández (2014) “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos,

críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”.

La investigación es de suma importancia; el método de investigación aumenta el conocimiento e inclusive, se han llegado a definir incógnitas por medio de esto. Es fundamental definir cómo y con qué se realizará la investigación,

tomando en cuenta cómo se diseñarán las herramientas para obtener los datos que pertenezcan a lo planteado en los objetivos.

3.2. Enfoque de investigación

En la investigación presente se aplicará un enfoque mixto, basado en un enfoque cualitativo y en uno cuantitativo, con el fin de obtener la información necesaria para realizar el trabajo, gracias a la información cruzada.

La elección del tipo de investigación dependerá del problema y los objetivos que plantea el trabajo final por desarrollar; existen diferentes tipos de investigación: descriptiva, exploratoria, causal, entre otras.

Menciona Bernal, (2010) “la investigación con énfasis cualitativo considerada como método tradicional o general y cuyo énfasis es la medición y la generalización de resultados, también existen muchas versiones de métodos o procesos de investigación” (p. 72).

El enfoque cuantitativo se fija determinando la conclusión basada en números, tomada de la técnica de encuesta aplicada a los empleados del Departamento de Cuentas por Cobrar; también con una encuesta aplicada al jefe del Departamento de Contabilidad, con el fin de obtener información suficiente para el desarrollo de la investigación.

Según Bernal, (2010) la investigación cualitativa “se orientan a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es medir, sino cualificar y describir el fenómeno social objeto de estudio a partir de rasgos determinantes (p. 71).

El enfoque cualitativo describe, explora y explica la información obtenida. Tal compendio de datos se aplicará en la elaboración de manual de procedimientos en el Departamento de Cuentas por Cobrar, mediante una entrevista basada en los procedimientos que se llevan a cabo en este departamento; la entrevista será dirigida al encargado del departamento.

Rus, E. (2020). la investigación mixta “es aquella que aúna los métodos cuantitativos y cualitativos, con el fin de disponer de las ventajas de ambos y minimizar sus inconvenientes”.

Este es un procedimiento que realiza el análisis, la vinculación y la recolección de datos de enfoques cualitativos y cuantitativos, que serán realizados en un mismo estudio para obtener información más completa del problema.

3.3. Tipo de investigación

“La investigación descriptiva, aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio. Es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa” (Bernal,2010, p.122).

Se determinó la investigación descriptiva, porque muestra las características, de forma detallada, de los procedimientos y actividades ejecutados en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A por parte de sus colaboradores, lo cual permite explorar a profundidad y de forma confiable cada detalle de lo mencionado anteriormente y obtener un análisis concreto.

“La investigación documentación, que consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respectivo al tema objetivo de estudio” (Bernal,2010, p.122).

Se decidió por la investigación documental debido a la observación que se va a realizar en los libros, tesis, presentaciones y los documentos que brinde la empresa FERTICA S.A. Estos documentos están relacionados con el Departamento de Cuentas por Cobrar, con el propósito de realizar el mejor análisis y obtener un estudio oportuno del departamento.

“La investigación seccional o transversal, aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (Bernal,2010, p.123).

Se optó por la investigación seccional o transversal, por el estudio que se realizará en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A. Este estudio se realizará con el instrumentó del cuestionario para obtener información.

3.4. Fuentes de información

“Son diversos tipos de documentos que contienen información para satisfacer una demanda de información o conocimiento” (Huamán, 2011).

Para el proyecto se utilizarán tanto fuentes de información primarias como fuentes secundarias, las cuales se describirán a continuación.

3.4.1. Fuentes primarias

Bernal (2010) afirma que:

Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera (p.191).

Para la obtención de los datos se aplicarán entrevistas, con el fin de utilizar toda la información de los colaboradores que participan directa o indirectamente en los procesos; se requiere información clara y precisa de las actividades y procedimientos del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A.

3.4.2. Fuentes secundarias

Bernal (2010) afirma que:

Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos

escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información (p.192).

La información secundaria se obtendrá mediante la investigación de las fuentes bibliográficas, páginas web y tesis relacionadas con el proyecto, con el fin de adquirir más conocimiento sobre el tema y desarrollar información más confiable.

3.5. Población

Según Bernal (2010) “la población es la totalidad o el conjunto de todos los sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y a los cuales se refiere la investigación” (p.189).

El estudio se llevará a cabo con la aplicación al total de los trabajadores del Departamento de Contabilidad, los cuales son 7, el encargado del Departamento de Crédito y de Cobro la empresa FERTICA S.A., y el gerente financiero, para un total de 9 colaboradores.

3.6. Muestra

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2010, p.161).

Para efecto de la investigación será el total del personal que es parte e interviene en los procesos y actividades. La población pertenece a la totalidad del

área financiera-contable de la empresa para obtener información y concretar el proyecto.

3.7. Tipo de muestreo

3.7.1. Muestreo no probabilístico por conveniencia

“Suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas” (Hernández, 2014, p.176).

Se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que este permitirá una adquisición completa de los datos obtenidos por las fuentes de información, para seleccionar la muestra más significativa, mediante la utilización de un criterio subjetivo del investigador, según la función que se vaya a ejecutar en la investigación.

Sujeto:

Mata. L (2021) “son aquellas personas o grupos de personas que forman parte de los colectivos cuyas características, opiniones, experiencias, condiciones de vida, entre otros rasgos y atributos cobran interés particular para investigaciones con enfoque cualitativo o cuantitativo.”

Los sujetos a quienes se les aplicarán los instrumentos de recolección de datos serán los trabajadores de la empresa FERTICA S.A., de los departamentos financieros y contables, los cuales se dedican a la realización de distintas tareas.

Proceso de tabulación y análisis de datos:

“La tabulación es el proceso mediante el cual los datos recopilados se organizan y concentran, con base a determinadas ideas o hipótesis, en tablas o cuadros para su tratamiento estadístico” (Abritta, G. s.f., p. 10)

Es la exposición de los datos estadísticos obtenidos por medio de las entrevistas, los cuales serán presentados por medio de gráficos circulares e histogramas.

3.8. Variable

Según Rojas, S. (1981) “es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matice o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum” (p. 139).

Las variables son todos aquellos elementos que se pueden medir y estudiar dentro de los objetivos establecidos en la investigación, para obtener resultados acertados de la información y cumplir el objetivo general.

3.8.1. Variable Independiente

“Se denomina variable independiente a todo aquel aspecto, hecho, situación, rasgo, etcétera, que se considera como la “causa de” en una relación entre variables.” (Bernal, 2010, p. 139).

Esta variable la constituyen todas aquellas características que poseen los objetivos específicos y pueden manipularse u observarse, con el fin que analizar el efecto o la influencia.

3.8.2. Variable Dependiente

“Resultado” o “efecto” producido por la acción de la variable independiente.
(Bernal, 2010, p.139)

Esta variable es el resultado que se analiza, después que llegue a ocurrir el cambio de la magnitud de la variable independiente en el estudio que se realiza.

3.8.3. Variable instrumental

Según Moreno, E. (2018) “es aquello en la que se aclara como se estudiara la variable que se acaba de definir, los medios o instrumentos para recoger la información. En mérito de ello se deben definirse y elaborarse los instrumentos y medios con que se recolectara la información”.

En el proyecto se aplicará una entrevista y un cuestionario a los colaboradores del Departamento de Cuentas por Cobrar, Departamento de Contabilidad y el Departamento de Crédito y Cobro de la empresa FERTICA S.A., para la recopilación de datos.

3.8.4. Variable operacional

Menciona Moreno, E. (2018). “conjunto de procedimientos que describen las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones...Trata de señalar claramente cómo se van a manipular o medir las variables y además señala que, para medir una variable, es necesario hacer una serie de actividades o procedimientos”.

Todos los resultados que se obtengan de la investigación se presentarán por medio de gráficos, los cuales serán analizados.

3.9. Instrumentos de investigación

“Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernández, 2006, p. 199).

La recopilación de información requerida para los procesos y análisis del trabajo de investigación se hará mediante aplicación de las herramientas metodológicas, como:

3.9.1. Entrevista

Bernal (2010) afirma que:

Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario

muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio (p.194).

La entrevista se aplicará con el fin de obtener información por parte de los funcionarios con datos actualizados de los procedimientos y actividades; de manera exclusiva se hará al encargado de cuentas por cobrar, con fin de obtener sugerencias o ideas para su uso en los procesos e incrementar el nivel eficiencia y eficacia.

3.9.2. Cuestionario

García (2003) afirma que:

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo (p.2).

Para obtener la información de forma estructurada se implementarán cuestionarios a las jefaturas del Departamento de Contabilidad, a la Gerencia Financiera y al Departamento de Crédito y Cobro, de tipo abierto. El cuestionario consiste en la respuesta libre, necesaria, mediante la formulación de preguntas, para determinar la noción que poseen los colaboradores de las actividades y

procedimientos realizados en el departamento, en relación con la emisión de cuentas por cobrar y para evaluar su conocimiento de las políticas de control interno y la aplicación de los manuales de procedimientos en este departamento.

3.10. Matriz de operacionalización de variables

Objetivo General	Objetivos Específicos	Problema de investigación	Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional	Conclusión	Recomendación
Elaborar un manual de procedimientos para el departamento de cuentas por cobrar de la compañía FERTICA S.A ubicada en Chacarita Puntarenas, mediante el análisis de los procesos ejecutados en esa área con el fin de brindar una herramienta operativa y de control al citado departamento.	Describir en que consiste el manual de procedimientos, para la aplicación en el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A.	¿Contribuirá la elaboración de un manual de procedimientos con un mayor control al departamento de cuentas por cobrar en la empresa FERTICA S.A.?	Manual de procedimientos	Lineamientos, reglas o normas de cómo utilizar algo de una forma sistemática, explícita y ordenada.	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	De acuerdo con los resultados de la investigación, se concluye que el departamento de cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S.A. no posee un manual de procedimientos que describa cada uno de los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en este.	Se recomienda la aprobación del presente proyecto en cuanto a la elaboración del manual de procedimientos, con la finalidad que sea implantado por la empresa en atención a los beneficios que este brinda.
	Identificar los procesos que realiza el Departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.		Procesos de cuentas por cobrar	El proceso de las cuentas por cobrar normalmente se inicia al emitir una factura y enviarla al cliente por correo o de manera electrónica, y el cliente, a su vez, debe liquidarla dentro de un periodo de tiempo establecido que se denomina términos de crédito o términos de pago.	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	Se concluyó que los procesos llevados a cabo en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S. A. no se ejecutan de manera asertiva por la falta de información, así como la carencia de políticas detalladas en un documento formal	Las directrices, políticas y procesos deben ser cuidadosamente analizados y emitidos por el cuerpo gerencial de la empresa o bien por un organismo de control para evitar procesos o directrices que se generan sin ninguna objetividad.
	Analizar los procedimientos que realizan en Departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.		Procedimientos contables	Los Procedimientos contables, son el instrumento idóneo para suministrar información de los diferentes pasos involucrados en el registro y control de las cuentas por cobrar, generada por las distintas Unidades que conforman la Institución y centralizando su cobro en el área de cuentas especiales	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	Se pudo concluir que el departamento de cuentas por cobrar cuenta con una serie de procesos que no se encuentran formalmente definidos por escrito, lo que hace que los procedimientos ejecutados por el personal encargado del departamento sean más lentos en el cumplimiento de las tareas y en el tiempo de reacción y con el riesgo que las decisiones que se tomen sean muy subjetivas.	Revisar periódicamente la actualización de posibles manuales de procedimientos, políticas y directrices que estén relacionadas al departamento de cuentas por cobrar con la finalidad de determinar si presentan alguna modificación derivada por algún cambio externo o interno.
	Realizar un manual de procedimientos para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.		Departamento de cuentas por cobrar	Representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	No existe un conocimiento adecuado por parte del personal del departamento de cuentas por cobrar sobre las normas internacionales que se deben aplicar en estos casos, generando un riesgo de registro y de posibles interpretaciones y análisis de las cuentas por cobrar.	Debe mejorarse el flujo de información, principalmente en los temas que tiene que ver con el departamento de cuentas por cobrar, la misma debe venir de los altos mandos de la organización y mediante los medios apropiados y que su vez generen evidencia.

Capítulo IV

Análisis de Resultados

4. Presentación y análisis de resultados

4.1. Análisis y resultados

Se analiza la información obtenida mediante los instrumentos de recopilación de datos especificados en el marco metodológico. Dicha información permite determinar, de manera concreta, la situación actual del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A. y de esta manera, diseñar un manual de procedimientos.

La información resultante de la entrevista será presentada mediante un análisis de los datos obtenidos y los resultados de los cuestionarios serán representados mediante gráficos, con el propósito de facilitar la comprensión del lector.

4.1.1. Entrevista

La entrevista posee 18 preguntas abiertas y cerradas. La finalidad es obtener información específica del departamento, pero también permite conocer las opiniones y criterios de la persona entrevistada.

Se entrevistó al encargado del Departamento de Cuentas por Cobrar, quien fue seleccionado por su vasto conocimiento sobre el departamento, además de ser la persona encargada de realizar los procedimientos diariamente.

Interpretación de la entrevista	
Pregunta	Interpretación
¿Qué porcentaje de las ventas de la empresa FERTICA S.A. es a crédito?	Se determina que las ventas a crédito realizadas por parte de la empresa equivalen a un valor mayor al 70%.
¿Cuál es la cantidad estimada de clientes que posee la empresa FERTICA S.A.?	La cantidad estimada de clientes que posee la empresa se encuentra dentro del rango de 200 clientes a 300 clientes.
¿En cuál de los siguientes rubros se encuentra el total de las ventas a crédito de la empresa FERTICA S.A.?	El total de las ventas a crédito se encuentran dentro de un monto de 1 a 10 millones de dólares.

<p>¿Están claramente definidas las funciones del Departamento de cuentas por cobrar? Menciones algunas.</p>	<p>Sí están definidas; entre ellas están las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revisión de documentación e información. -Actualización de estados de cuentas de los clientes.
<p>¿Existen normas, políticas de operaciones o lineamientos que se utilicen en la ejecución de las tareas del Departamento de cuentas por cobrar? Cite algunas.</p>	<p>No existen normas, políticas o lineamientos en el Departamento de Cuentas por Cobrar para el cumplimiento de las tareas, por lo cual no se llega a presentar ninguna de estas.</p>
<p>¿Se utilizan formularios o documentos oficiales necesarios para la realización de las actividades del Departamento de cuentas por cobrar? ¿Cuáles?</p>	<p>Sí se encuentra formularios y documentos oficiales, entre ellos se mencionan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notas de crédito - Notas de cargo - Estados de cuenta
<p>¿Qué tipo de herramientas se utilizan para llevar a cabo las tareas del departamento de cuentas por cobrar?</p>	<p>Las herramientas que se utilizan son: sistemas informáticos de contabilidad y documentos de Excel.</p>
<p>Describa brevemente la secuencia de actividades del departamento de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se emite la factura a crédito - Se registra la cuenta por cobrar

<p>cuentas por cobrar, según su conocimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se aplican notas de crédito de ser necesario - Se realiza la aplicación de los pagos de los clientes - Se realiza la conciliación de saldos - Se lleva a cabo el registro de las partidas contables - Por último, se ejecutan las revisiones de estas
<p>¿Cree usted que los procedimientos de las actividades del departamento de cuentas por cobrar deben mejorarse para elevar el desempeño actual? ¿Cuáles?</p>	<p>Se considera que es necesario el mejoramiento de los procedimientos del departamento, los cuales ayudarían a optimizar el desempeño. Algunas de las recomendaciones son: mejorar la comunicación entre los departamentos y fomentar el compañerismo entre los miembros de la compañía, además del correcto registro de la información.</p>
<p>¿Cree que la fluidez de la información entre los departamentos es asertiva? ¿Por qué?</p>	<p>La fluidez de la información entre los departamentos de la empresa no es la más adecuada.</p>
<p>¿Qué recomendaciones u observaciones podría aportar para</p>	<p>Dentro de las recomendaciones se encuentran: el aumento de la fluidez de</p>

<p>mejorar los procedimientos de las actividades del departamento de cuentas por cobrar?</p>	<p>información, la realización de capacitaciones para el personal y establecimiento de manuales de procedimientos.</p>
<p>Menciones algunas prácticas que usted incluiría en el departamento de cuentas por cobrar para que se lleven a cabo de una mejor forma.</p>	<p>Dar capacitaciones continuas y retroalimentación del personal para una mejor aplicación de ellas.</p>
<p>¿Qué otros departamentos están involucrados en las tareas que desempeña el departamento de cuentas por cobrar?</p>	<p>Los departamentos que se encuentran involucrados en las tareas del Departamento de Cuentas por Cobrar son el Departamento de Crédito y Cobro y el Departamento de Bancos.</p>
<p>¿Considera importante la comunicación organizacional? ¿Por qué?</p>	<p>Sí, es importante, debido a que es necesario para la correcta realización de las funciones y que estas se realicen de forma eficiente y eficaz.</p>
<p>¿Considera usted importante la implementación de un manual de procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar?</p>	<p>Sí, es sumamente necesario ya que le brindaría un apoyo al personal y a los futuros colaboradores del Departamento de Cuentas por Cobrar, para la realización de las diferentes funciones que se</p>

	desempeñan en el departamento de cuentas por cobrar.
¿Cuáles funciones usted agregaría o eliminaría del departamento de cuentas por cobrar?	Se menciona que por el momento no, pero sería necesario el mejoramiento de las funciones ya existentes.
¿La empresa FERTICA S.A. aplica la Norma Internacional de Contabilidad 9 para el cálculo del deterioro de las Cuentas por cobrar?	No existe la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad 9 para el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar.
¿Cómo afecta el deterioro de las Cuentas por cobrar el flujo de efectivo de la empresa?	El deterioro afecta de forma negativa el flujo de efectivo, debido a que un mayor deterioro significa una menor entrada de dinero, lo que afectaría la maniobrabilidad de la empresa.

4.1.2. Cuestionario

A continuación, se presenta la información obtenida mediante una encuesta conformada de 17 preguntas abiertas y cerradas, realizadas por el personal del Área Financiera Contable de la empresa FERTICA S.A.

Interpretación de los resultados, Pregunta 1

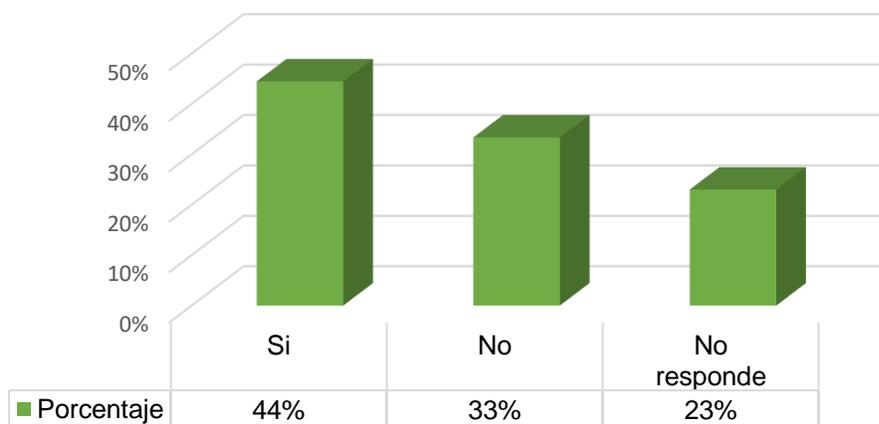
¿Sabe usted si la empresa posee políticas de control interno que son aplicadas a las cuentas por cobrar?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	44%
No	3	33%
No responde	2	23%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°1. Políticas de control interno

¿ Sabe usted si la empresa posee políticas de control interno que son aplicadas a las cuentas por cobrar?



Fuente: Araya-Miranda-Trigueros 2021.

Con base en la información obtenida, se puede observar en el gráfico que un 44% de los encuestados aseguran que sí se aplican políticas de control interno en las cuentas por cobrar, mientras que un 33% asegura que no son aplicadas las políticas y el otro 23% de los encuestados no respondieron.

Entre los encuetados que respondieron que no existen políticas de control interno junto a los que no responden, se puede decir que un porcentaje significativo de trabajadores, o sea un 56 %, no conoce la aplicación de políticas de control interno en el Departamento de Cuentas por Cobrar.

Interpretación de los resultados, Pregunta 2

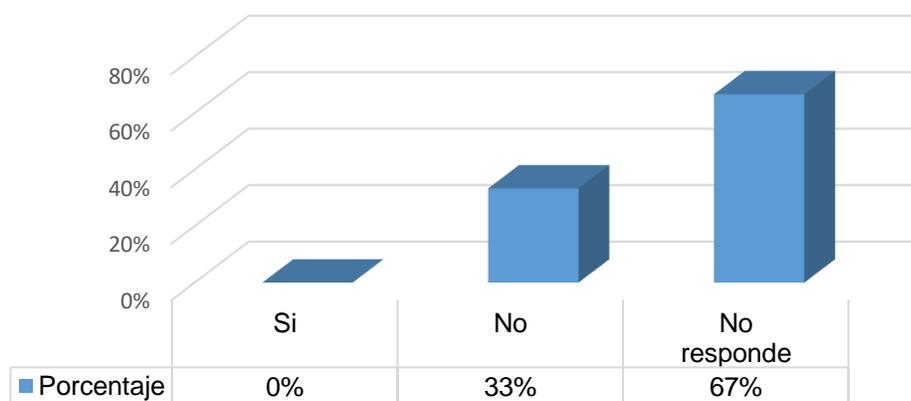
¿Conoce usted si las políticas se actualizan periódicamente?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	33%
No responde	6	67%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°2. Actualización de políticas

¿Conoce usted si las políticas se actualizan periódicamente?



Fuente: Araya-Miranda-Trigueros 2021.

En el gráfico se refleja que un 67% de los encuestados prefirieron no responder a la pregunta, un 33% expresó que no se actualizan las políticas periódicamente.

Por otra parte, en este análisis es importante resaltar que si la gran mayoría, o sea, el 67 % de los encuetados, no responde a la pregunta, es porque desconoce de qué se trata una política de control interno y su actualización.

Interpretación de los resultados, Pregunta 3

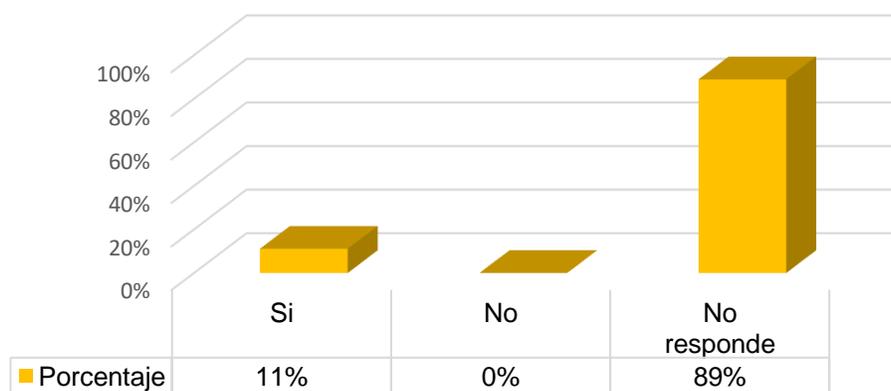
¿Sabe usted qué porcentaje del activo corriente representa las cuentas por cobrar?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	11%
No	0	0%
No responde	8	89%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°3. Porcentaje de activo corriente

¿Sabe usted qué porcentaje del activo corriente representan las cuentas por cobrar?



Fuente: Araya-Miranda-Trigueros 2021.

Los datos muestran que un 89% prefirió abstenerse de contestar y solo el 11% de los encuestados afirman conocer el porcentaje de activo corriente que representan las cuentas por cobrar.

Se muestra que la mayoría de los trabajadores de la empresa desconoce el porcentaje del activo corriente y solo una pequeña parte tiene conocimiento del porcentaje representativo.

Interpretación de los resultados, Pregunta 4

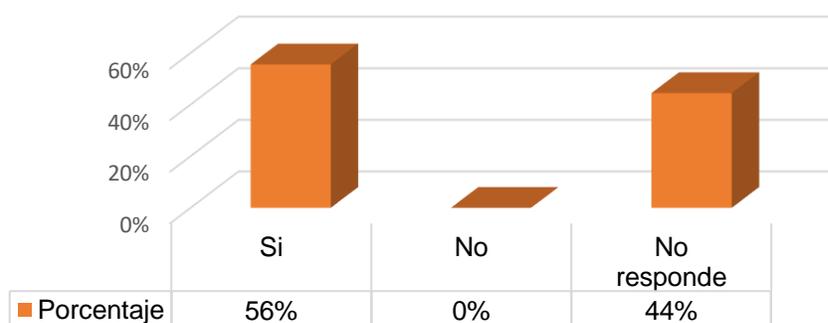
¿En la empresa existen procedimientos para las operaciones de cuentas de cobrar?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	56%
No	0	0%
No responde	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°4. Procedimientos para las operaciones

¿En la empresa existen procedimientos para las operaciones de cuentas por cobrar?



Fuente: Araya-Miranda-Trigueros 2021.

El gráfico muestra que un 56%, la mayoría de los encuestados, afirmaron que existen procedimientos para las operaciones de las cuentas por cobrar; el 44% prefirió no responder a la interrogante.

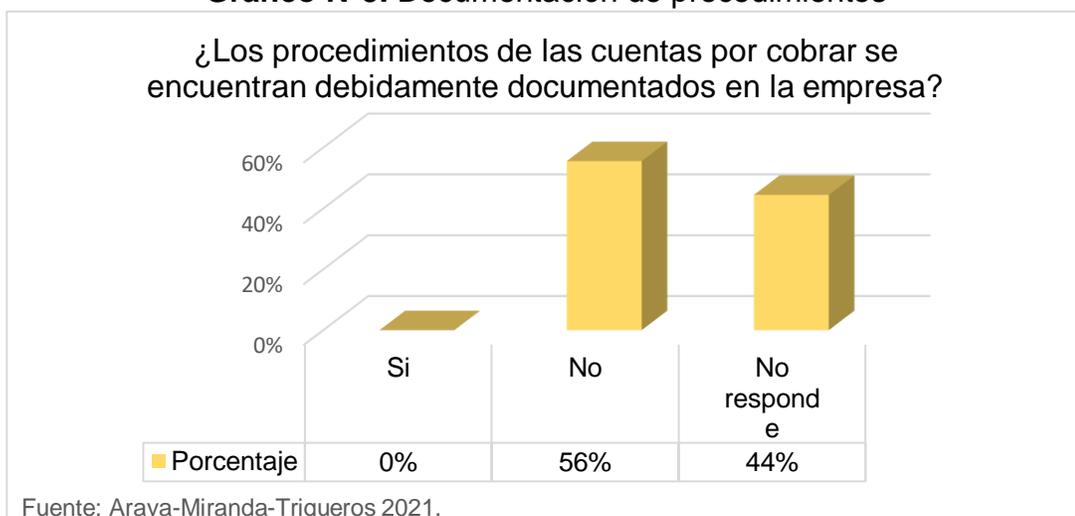
Se evidencia que algunos de los trabajadores conocen sobre la existencia de los procedimientos que se llevan a cabo respecto de las cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S.A. Sin embargo, los resultados de esta pregunta son un poco contradictorios a los datos reflejados en las gráficas anteriores, pues sí existen algunos procedimientos posiblemente amparados en directrices o políticas internas.

Interpretación de los resultados, Pregunta 5

¿Los procedimientos de las cuentas por cobrar se encuentran debidamente documentados en la empresa?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	56%
No responde	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°5. Documentación de procedimientos

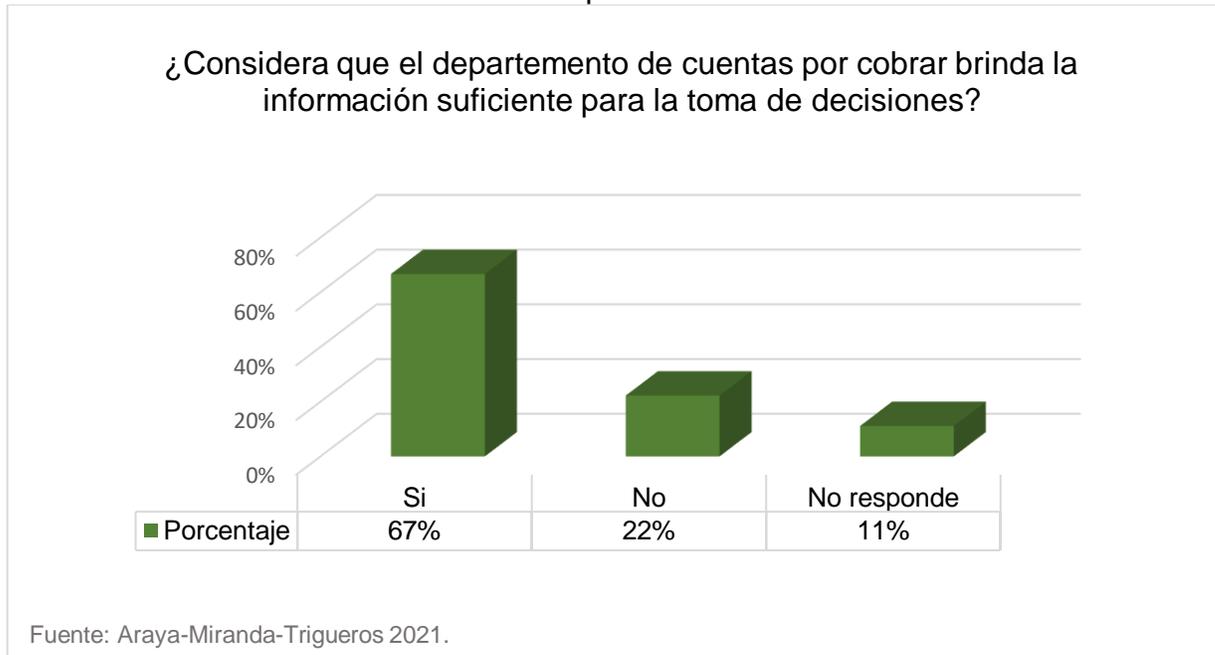
Los datos en la gráfica muestran que para un 56 % no se encuentran debidamente documentados los procedimientos de las cuentas por cobrar y un 44% de los encuestados se abstuvo a responder la interrogante. Nuevamente el 100 % del personal encuestado afirma la inexistencia de documentos que respalden dichos procedimientos.

Interpretación de los resultados, Pregunta 6

¿Considera que el departamento de cuentas por cobrar brinda la información suficiente para la toma de decisiones?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	67%
No	2	22%
No responde	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°6. Información para la toma de decisiones

Analizando los datos, el 67% de los encuestados consideran que el Departamento de Cuentas por Cobrar sí brinda la información suficiente, un 22% determinó que no y un 11% decidió no responder la interrogante.

Como conclusión de esta gráfica se determina que el departamento sí brinda la información suficiente para la toma de decisiones; sin embargo, existe una parte del personal para quienes no es suficiente la información brindada y pone en duda la calidad de información que el departamento proporciona.

Interpretación de los resultados, Pregunta 7

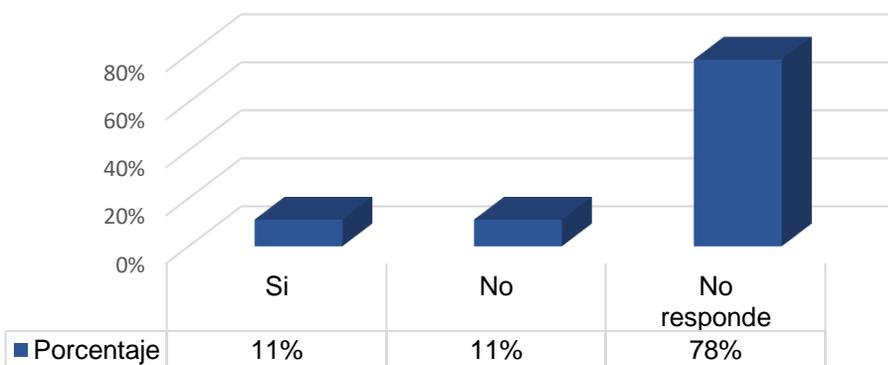
¿Sabe usted si en el departamento de cuentas por cobrar se aplican las Normas Internacionales de Contabilidad 32 y 39 o las Normas Internacionales de Información Financiera 7 y 9?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	11%
No	1	11%
No responde	7	78%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°7. Aplicación de las NIC o NIIF

¿Sabe usted si en el departamento de cuentas por cobrar se aplican las Normas Internacionales de Contabilidad 32 y 39 o las Normas Internacionales de Información Financiera 7 y 9?



Fuentes: Araya-Miranda-Trigueros 2021.

En el gráfico se refleja que un 78% de los trabajadores decidió no responder la interrogante, un 11% aseguró que sí se aplicaban las Normas Internacionales de Contabilidad o las Normas Internacionales de Información Financiera y un 11% dijo que no se aplicaban. Ante esta pregunta, un 78% de los trabajadores decidió no responder la interrogante, un 11% aseguró que sí se aplicaban las Normas

Internacionales de Contabilidad o las Normas Internacionales de Información Financiera y un 11% dijo que no se aplicaban.

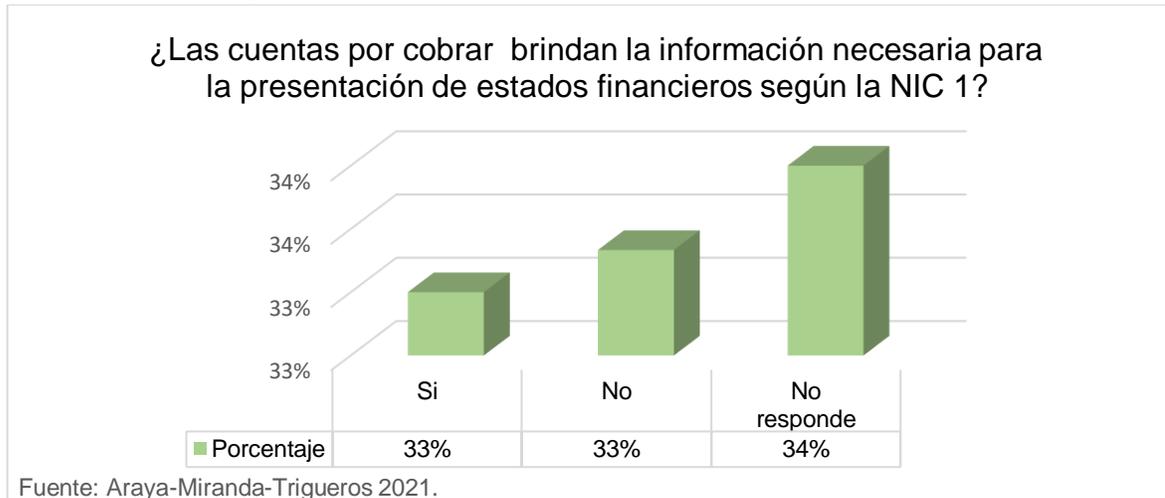
En este análisis es importante resaltar que la aplicación de las normas contables y financieras es un asunto muy técnico; por lo general, en cualquier empresa el personal trabaja bajo un sistema implantado sin saber si se están aplicando las normas.

Interpretación de los resultados, Pregunta 8

¿Las cuentas por cobrar brindar la información necesaria para la presentación de estados financieros según la NIC 1?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	33%
No	3	33%
No responde	3	34%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°8. Presentación de estados financieros

En el gráfico un 33% de los encuestados afirmaron que sí se brinda la información necesaria, el mismo porcentaje del 33% afirma que no sucede y el 34% no respondió a la interrogante.

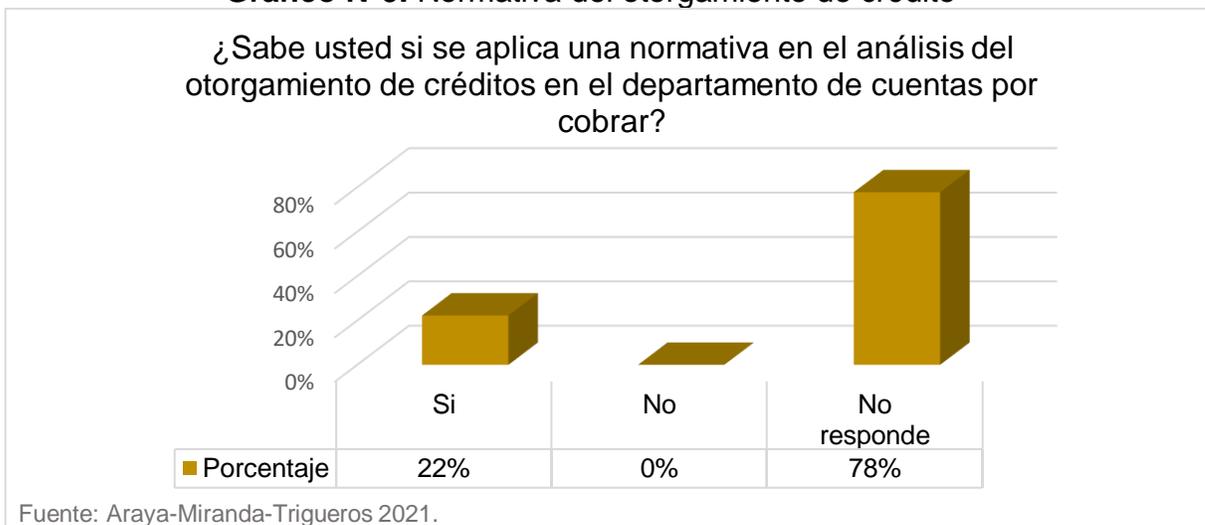
Igual que el análisis anterior, por el tecnicismo de la pregunta es lógico que los resultados estén divididos en proporciones iguales; el 33 % de los encuestados que afirman que sí, posiblemente se encuentren con funciones más técnicas dentro del mismo Departamento de Cuentas por Cobrar.

Interpretación de los resultados, Pregunta 9

¿Sabe usted si se aplica una normativa en el análisis del otorgamiento de créditos en el departamento de cuentas por cobrar?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	22%
No	0	0%
No responde	7	78%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°9. Normativa del otorgamiento de crédito

El gráfico señala que el 78% de los encuestados tomó la decisión de no responder a la pregunta formulada y un 22% aseguró que sí se aplica una normativa en el análisis del otorgamiento del crédito.

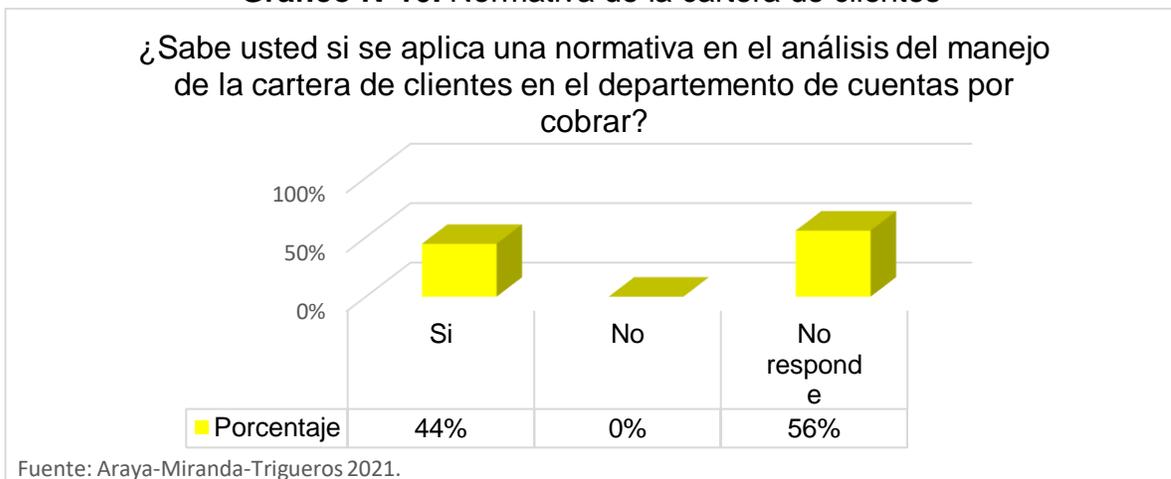
Los resultados evidencian nuevamente que solo unos pocos conocen de la aplicación de normativa, posiblemente por las funciones específicas que desempeñan en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A.

Interpretación de los resultados, Pregunta 10

¿Sabe usted si se aplica una normativa en el análisis del manejo de la cartera de clientes en el departamento de cuentas por cobrar?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	44%
No	0	0%
No responde	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°10. Normativa de la cartera de clientes

En gráfico anterior muestra que el 56% de las personas entrevistadas tomaron la decisión de no responder la pregunta, así como el 44% de las personas entrevistadas afirman que conocen la aplicación de una normativa en el análisis de manejo de la cartera de los clientes de la empresa FERTICA S.A.

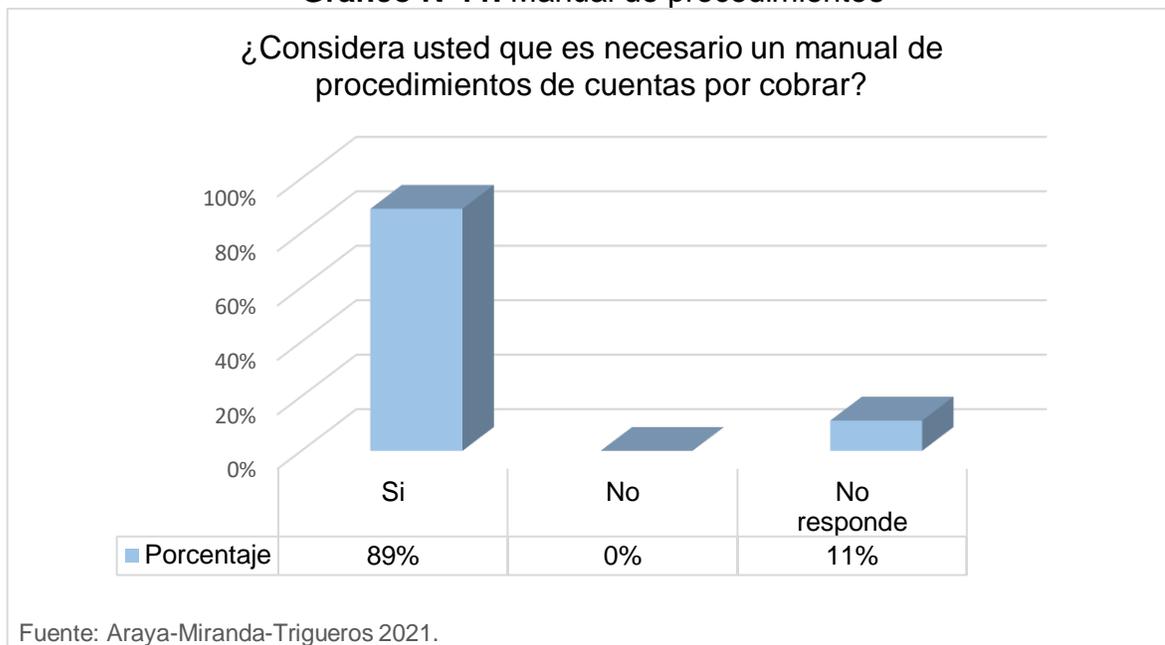
El resultado muestra la aplicación de normativa en el manejo de la cartera de clientes, pero solo es del conocimiento y aplicación por una parte de los funcionarios del departamento, posiblemente por las funciones que desempeñan en este.

Interpretación de los resultados, Pregunta 11

¿Considera usted que es necesario un manual de procedimiento de cuentas por cobrar?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	89%
No	0	0%
No responde	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°11. Manual de procedimientos

En el siguiente gráfico se observa que para el 89% de los entrevistados es necesario la implementación de un manual de procedimientos de cuentas por cobrar en la empresa FERTICA S.A.; el 11% faltante de los entrevistados no respondieron la pregunta.

Considerando los resultados de esta gráfica y visualizando la información obtenida en los análisis anteriores, se puede manifestar que las dudas del personal del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S. A. están alrededor de la falta de un documento como es el manual de procedimientos de cuentas por cobrar.

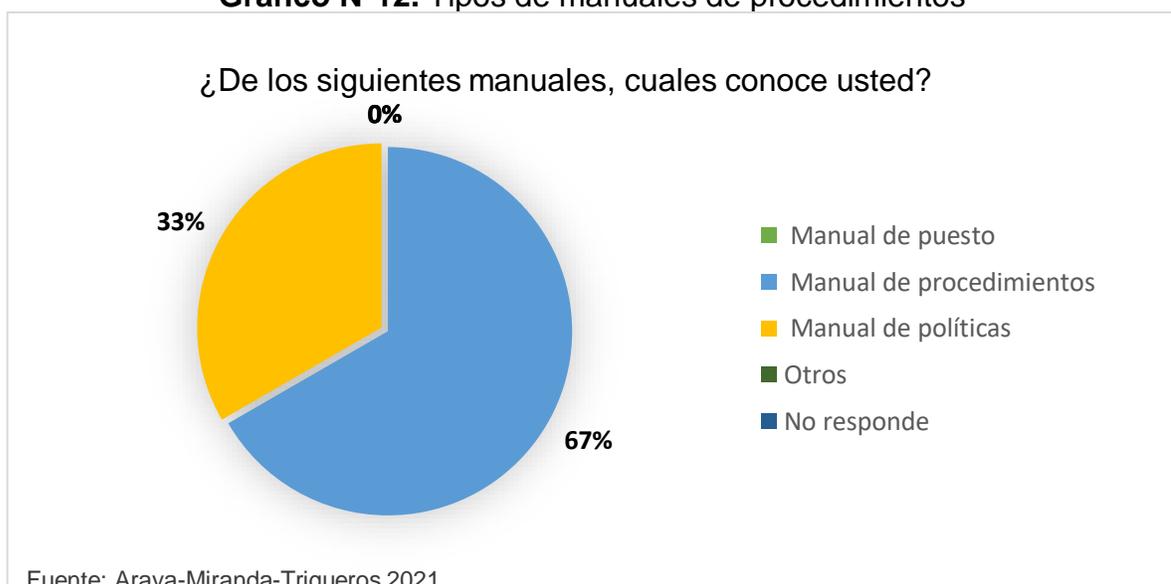
Interpretación de los resultados, Pregunta 12

¿De los siguientes manuales, cuales conoce usted?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Manual de puesto	0	0%
Manual de procedimientos	6	67%
Manual de políticas	3	33%
Otros	0	0%
No responde	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°12. Tipos de manuales de procedimientos



Como se denota, el 67% de los entrevistados tienen algún conocimiento de lo que es un manual de procedimientos; el 33% restante conoce de políticas. Lo importante es que estos datos reflejan el grado de conocimiento del personal del Departamento de Cuentas por Cobrar de la Empresa FERTCA S.A. factor clave para una implementación de ambos instrumentos de operación dentro de la organización.

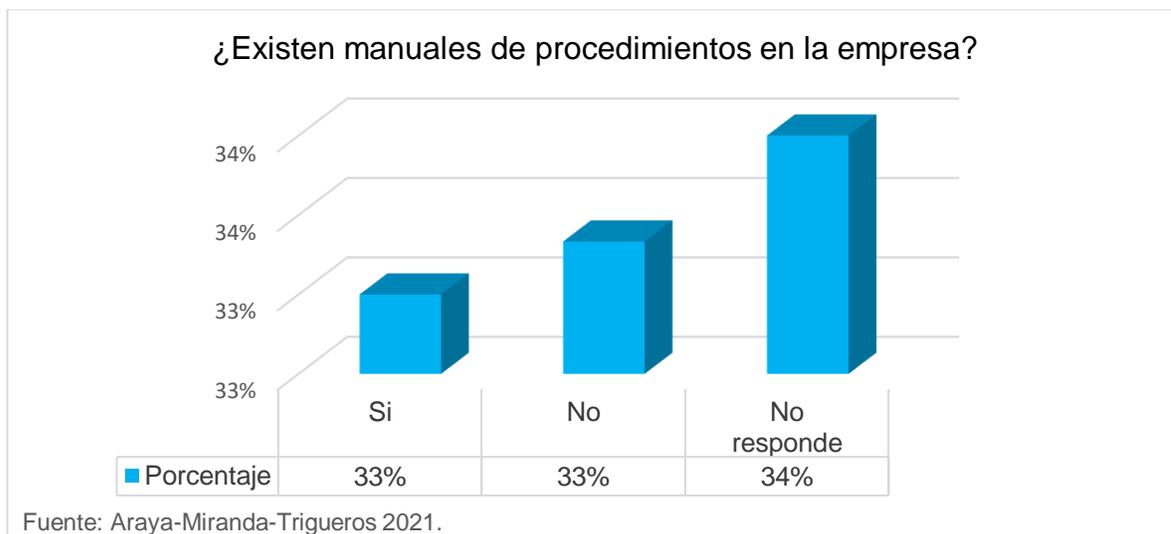
Interpretación de los resultados, Pregunta 13

¿Existen manuales de procedimientos en la empresa?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	33%
No	3	33%
No responde	3	34%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°13. Existencia de manuales



El resultado de la gráfica muestra que un 33% de los encuestados confirman la existencia de manuales de procedimientos en la empresa FERTICA S.A.; el mismo porcentaje del 33% mencionó que no hay manual de procedimientos y el 34% faltante decidió omitir la pregunta.

De acuerdo con estos resultados, es importante resaltar que la pregunta fue generalizada para la empresa y no específica para el Departamento de Cuentas por Cobrar, por lo cual es posible que algunos funcionarios hayan contado con un

manual de procedimientos para la realización de tareas en otras dependencias de la empresa

Interpretación de los resultados, Pregunta 14

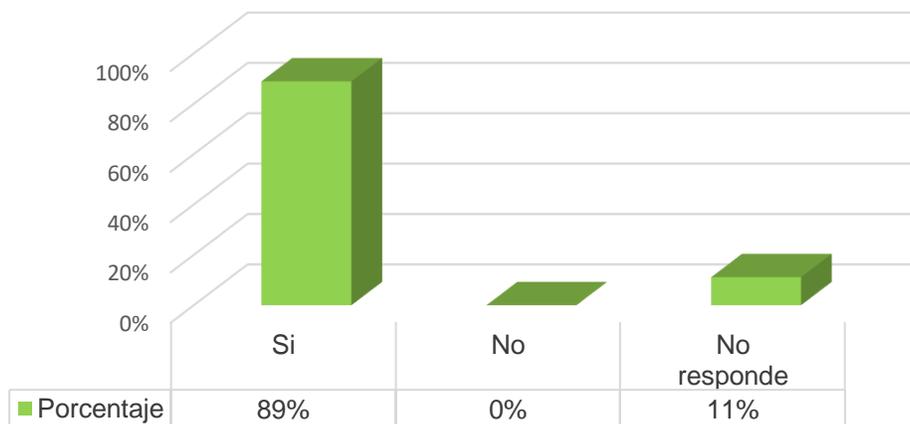
¿Considera usted que la falta de documentación de procedimientos puede hacer más lentos los procesos del departamento de cuentas por cobrar?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	89%
No	0	0%
No responde	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°14. Documentación de procedimientos

¿Considera usted que la falta de documentación de procedimientos puede hacer más lentos los procesos del departamento de cuentas por cobrar?



Fuente: Araya-Miranda-Trigueros 2021.

En este caso, un 89% de los funcionarios encuestados considera que la falta de documentación de los procedimientos hace más lentos los procesos del Departamento de Cuentas por Cobrar, el 11% no respondió a la pregunta.

Por lo tanto, es evidente que la mayoría está de acuerdo en que la falta de documentación en los procedimientos hace que estos sean más lentos en el Departamento de Cuentas por Cobrar, lo cual genera una falta de eficacia y eficiencia en las tareas por realizar.

Interpretación de los resultados, Pregunta 15

De los siguientes procedimientos de cuentas por cobrar, cuales puede identificar usted.

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Revisión de notas de crédito y cargo	1	11%
Revisión de pagos	1	11%
Revisión de estados de cuenta	0	0%
Histórico de facturas	0	0%
Todas las anteriores	7	78%
No responde	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°15. Procedimientos de cuentas por cobrar

Según el gráfico anterior, la información presentada por los encuestados indica que el 78% identifica todos los procesos de cuentas por cobrar, además, solo el 11% reconoce la revisión de notas de crédito y cargo; igualmente, el 11% solo la revisión de pagos.

En el caso de los porcentajes menores, posiblemente se deba a las funciones específicas que realizan dentro del departamento, lo importante es que la mayoría de encuestados identifican todos los procesos, lo que es factor importante para la implementación de un manual de procedimientos en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A.

Interpretación de los resultados, Pregunta 16

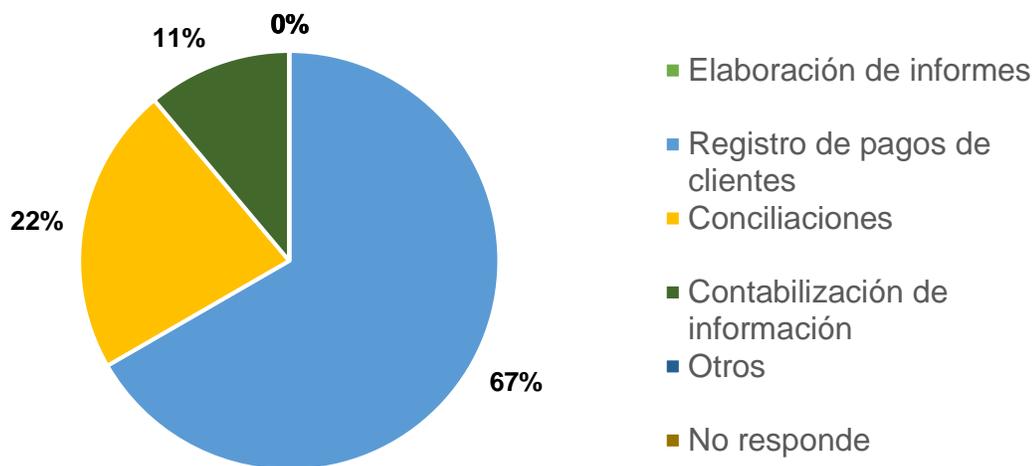
¿Cuáles labores del departamento de cuentas por cobrar siguientes identifica usted como más importantes?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Elaboración de informes	0	0%
Registro de pagos de clientes	6	67%
Conciliaciones	2	22%
Contabilización de información	1	11%
Otros	0	0%
No responde	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfico N°16. Labores del departamento de cuentas por cobrar

¿Cuáles labores del departamento de cuentas por cobrar siguientes identifica usted como mas importantes?



Fuente: Araya-Miranda-Trigueros 2021.

El gráfico refleja que el 67% de los encuestados identifican como más importante los registros de pagos de clientes, el 22% las conciliaciones y el 11% la contabilización informativa.

Como se observa, la mayoría de los empleados consideró que el registro de pagos de clientes es la labor más importante del departamento. En relación con este punto, el registro de pagos de clientes es básico para los siguientes procesos como lo son las conciliaciones y hasta la misma contabilización.

Interpretación de los resultados, Pregunta 17

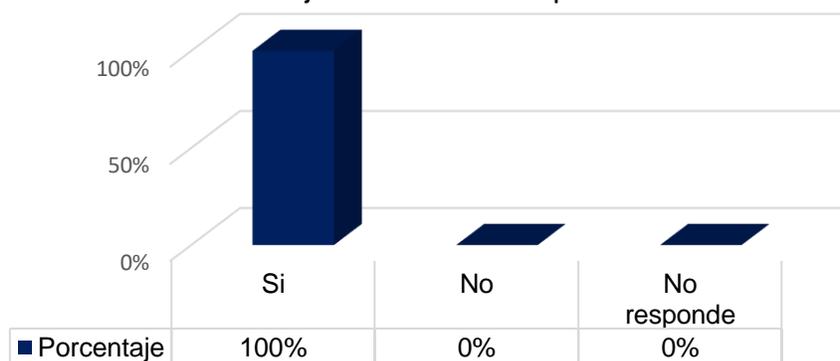
¿Cree usted que la implementación de un manual de procesos en el departamento de cuentas por cobrar aportara una mejora en el manejo de las cuentas por cobrar?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
No responde	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Araya- Miranda-Trigueros 2021.

Gráfica N°17. Implementación del manual de procesos

¿Cree usted que la implementación de un manual de procesos en el departamento de cuentas por cobrar aportara una mejora en el manejo de las cuentas por cobrar?



Fuente: Araya-Miranda-Trigueros 2021.

La respuesta a esta pregunta es contundente: el 100% de los encuestados consideran que es importante la implementación de un manual de procedimientos en el Departamento de Cuentas por Cobrar.

Lógicamente, para cubrir esta necesidad de implantación en el departamento, primero se debe diseñar el manual, ser aprobado por las autoridades superiores, divulgarlo y luego implementarlo.

Capítulo V
Conclusiones y
Recomendaciones

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

En este apartado se presentan las conclusiones, mediante extractos o hallazgos de los aspectos principales analizados en la investigación y con el propósito de facilitar la comprensión de estos.

De acuerdo con lo investigado, el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A. no posee un manual de procedimientos que describa cada uno de los procesos y actividades efectuados. Por tal razón, los funcionarios a cargo de las diversas tareas en cuentas por cobrar realizan sus funciones mediante el uso de métodos empíricos; esto genera incertidumbre y cuestionamiento del desempeño y control interno en el departamento, al menos así se demuestra en la mayor parte de los datos analizados.

Las cuentas por cobrar representan un 70% de las ventas en la empresa dentro de una cartera de clientes mayor a los 200, con un intervalo de 1 a 10 millones de dólares; de esta manera, su sistema operativo y la falta de procedimientos definidos implican un alto riesgo para la empresa FERTICA S.A.

Por otra parte, se identificó una escasa divulgación de las escasas políticas y normas aplicadas a las cuentas por cobrar, situación que se refleja con más propiedad en los análisis de los gráficos 1 y 2.

Los procesos llevados a cabo en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S. A. no se ejecutan de manera asertiva por la falta de

información, así como por la carencia de políticas detalladas en un documento formal; esto es reflejado en la gráfica número 5 donde el 100 % indica la no existencia de documentación de soporte.

Mediante el análisis de la investigación también se pudo concluir que en el Departamento de Cuentas por Cobrar existe una serie de procesos que no se encuentran formalmente definidos por escrito, según lo demuestra el análisis de la gráfica 14. Esto hace que los procedimientos ejecutados por el personal encargado del departamento se más lento en el cumplimiento de las tareas y en el tiempo de reacción, con el riesgo que las decisiones tomadas sean muy subjetivas.

A pesar de la falta de información y documentación de soporte, existe una fortaleza en los funcionarios del Departamento de Cuentas por Cobrar y es el hecho de que una gran mayoría de ellos tiene algún conocimiento sobre lo que es un manual de procedimiento y una política, lo cual sería muy beneficio en la eventual implementación de un manual de procedimientos.

No existe un conocimiento adecuado por parte del personal del Departamento de cuentas por Cobrar sobre las normas internacionales que se deben aplicar en estos casos, lo cual genera un riesgo de registro y de posibles interpretaciones y análisis de las cuentas por cobrar.

Tampoco se encuentra clara la normativa para el análisis de otorgamiento de crédito, al menos así lo manifiesta el 78 % de los funcionarios encuestados y analizados en el Grafico 9, lo cual también genera un riesgo para la empresa.

5.2. Recomendaciones

Las recomendaciones están dirigidas a proporcionar sugerencias derivadas de los resultados obtenidos y expuestos en las conclusiones. Aunque en el caso específico de este trabajo la principal recomendación es el diseño de un manual de procedimientos para el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S. A, antes es importante señalar algunas otras recomendaciones.

- Deben establecerse los mecanismos de control necesarios en el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S. A.; estos deben ser respaldados con políticas y directrices emanadas de los altos mandos de la organización.
- Sin duda alguna, el flujo de información debe mejorarse, principalmente en los temas relacionados con el Departamento de Cuentas por cobrar; esta información debe venir de los altos mandos de la organización, por los medios apropiados y que su vez se genere evidencia.
- Las directrices, políticas y procesos deben ser cuidadosamente analizados y emitidos por el cuerpo gerencial de la empresa o bien, por un organismo de control, para evitar procesos o directrices generados sin ninguna objetividad.
- Por la participación que tienen las cuentas por cobrar en el mismo Balance General de la Empresa y por ser un monto altamente considerable, la empresa FERTICA S. A. debe enfocar su atención en el riesgo que estas

representan y tomar todas las precauciones necesarias para minimizar el impacto de este riesgo.

- Revisar periódicamente la actualización de posibles manuales de procedimientos, políticas y directrices relacionadas con el Departamento de Cuentas por Cobrar con la finalidad de determinar si presentan alguna modificación derivada por algún cambio externo o interno.
- Debe efectuarse una revisión de la normativa en cuanto al otorgamiento de crédito y en especial, que sea altamente conocida y aplicada por el personal a cargo de efectuar esta labor. En este caso, el otorgamiento de crédito es la antesala de las cuentas por cobrar, por lo que desde esa perspectiva debe controlarse la parte del riesgo.
- Es importante que se capacite al personal de cuentas por cobrar en cuanto a la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera con el propósito de obtener un adecuado manejo y registro contable.
- Conociendo que gran parte del personal posee algún conocimiento sobre manuales de procedimientos y políticas, se considera oportuno el momento para la creación e implementación de este tipo de manuales, pues muchos de los funcionarios ya también tienen identificados los procesos.
- Emplear los posibles manuales de procedimientos como herramienta fundamental para la inducción al nuevo personal en el departamento y como medio de control para evaluar la eficacia y eficiencia del personal a cargo del proceso de las cuentas por cobrar.

- Fijar controles para el adecuado cumplimiento de lo establecido en el manual de procedimientos para el departamento, así como la creación de formularios y otros mecanismos que faciliten la operación de este.
- La implementación de un manual de procedimientos para el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A. debe efectuarse como un instrumento necesario para una adecuada realización de las tareas del departamento, para establecer responsabilidades de manera formal al encargado del departamento y las áreas involucradas, así como para brindar información útil y completa en la ejecución exitosa de los procedimientos.
- Se recomienda la aprobación del presente proyecto en cuanto a la elaboración del manual de procedimientos, con la finalidad que sea implantado por la empresa en atención a los beneficios que este brinda.

Capítulo VI

Propuesta

6. Cronograma

Actividad	Junio				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del tema																								
Declaración de Objetivos																								
Identificación de sujetos y población de estudio																								
Diseño de instrumentos de recolección de datos																								
Recolección de datos																								
Tratamiento y análisis de datos																								
Interpretación de datos																								
Conclusiones y recomendaciones																								
Diseño de la propuesta																								
Elaboración de la propuesta																								
Presentación de la propuesta																								

Cuadro 1 Cronograma

Bibliografía

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [file:///C:/Users/pc/Downloads/LIBRO-Metodologia-de-La-Investigacion-C-Bernal%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/LIBRO-Metodologia-de-La-Investigacion-C-Bernal%20(7).pdf)
- Vite Rangel, V. T. (2017). *Contabilidad general*. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/ereader/biblioutn/41179?page=27>
- FERTICA S.A. (2020). *Grupo Fertica*. El Salvador. Recuperado de <https://www.fertica.com/index/corporativo/>
- Reyes, L y Cordero, S. (2018). *Propuesta de un manual de procedimientos administrativos y contables en la empresa Valle de Paz Servicios Funerarios S.A., para el año 2019* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/210/Manual%20procedimientos%20administrativos%20Valle%20Paz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, S., Córdova Ruiz, Z., Bravo Zanoguera, L. M., y Hernández, F. M. (enero, 2017). Mecanismos De Control en Las Cuentas Por Cobrar Y Su Impacto en La Liquidez De Las Empresas. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*. Recuperado de <https://ezproxy.utn.ac.cr:2193/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=847c8d13-129e-4582-bce9-543f394efeca%40pdc-v-sessmgr02>
- Muñiz, W y Mora, W. (2017). *“Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20)

[20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRA
R%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf](#)

Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbxjb250YWR1cmhchVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzknZliZmYw>

Ucha, F (2009). Definición de Procedimientos. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>

Requejo, E. (S.F) Nota de Débito. Recuperado de: <https://www.zonaeconomica.com/contabilidad/nota-debito>

Chuquicondor, M. (2020). *Planeación estratégica de recursos humanos*. Recuperado de: <http://marciachuqui.blogspot.com/2012/05/importancia-de-los-manuales.html>

Feher, F. (2020). *La importancia de un manual*. Recuperado de <https://ideasparapymes.com/contenidos/la-importancia-de-un-manual/>

ECURED. (2020). *Manual*. Recuperado de <https://www.ecured.cu/Manual>

Zambrán, R. (2011). *Diseño de un manual de procedimiento para el departamento de operaciones y logística en la compañía Circolol S.A. y su incidencia en el año 2011*. Recuperado de <file:///C:/Users/dell/Downloads/Tesis%20manual%20de%20procedimientos.pdf>

Maureira, A. (2018). *Los beneficios de las ventas a crédito*. Recuperado de: <http://amaureira.com/los-beneficios-de-la-venta-a-credito>

Huamán, D. (2011). *Fuentes de información*. Recuperado de http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes_informacion.pdf?ua=1

García, M. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Recuperado de http://www.univsantana.com/sociologia/EI_Cuestionario.pdf

ISO 9000. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

Castrillo, Chang, Jiménez, Salas y Villalobos. (2012). *Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices*. Recuperado de: https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7325/estrategias_para_la_disminucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pedrosa, S. (2021). *Gestión de cobros*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-cobros.html#:~:text=Dentro%20del%20departamento%20de%20tesorer%C3%ADa,los%20ingresos%20en%20una%20organizaci%C3%B3n.>

ASOCIACIÓN DE SUPERVISORES BANCARIOS DE LAS AMERICAS. (2021). Recuperado de: <https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/medios-de-pago.shtml>

NACIONES UNIDAS. (2012). *Guía de implementación de la facilitación del comercio*. Recuperado de: <https://tfig.itcilo.org/SP/contents/payments-types.htm>

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., (2019). *¿Qué es una transferencia bancaria y cuál es su clasificación?*. Recuperado de:

<https://www.bbva.com/es/transferencias-bancarias-clasificacion-y-comisiones-mas-usuales/>

Ramírez, P (2021). Economía 3. *¿Qué es el pago en especie y qué ventajas tiene?*.

Recuperado de: <https://economia3.com/que-es-pago-en-especie-ventajas/>

Universidad ESAN: (2019). *La política de créditos de una entidad financiera.*

Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

Grant Thornton. (2017). *Factura electrónica en Costa Rica.* Recuperado de:

https://www.meic.go.cr/meic/documentos/08k2mt84w/doc_old/CHfacturaElectronica_090318.pdf

Ministerio de hacienda. (2021). *Generalidades del Impuesto sobre el Valor*

Agregado (IVA). Recuperado de:

<https://www.hacienda.go.cr/contenido/15035-generalidades-del-impuesto-sobre-el-valor-agregado-iva>

Banco Central de Costa Rica. (2021). *Catálogo de bienes y servicios para uso*

tributario y de Cuentas Nacionales. Recuperado de:

<https://www.bccr.fi.cr/indicadores-economicos/catalogo-de-bienes-y-servicios>

Universidad ESAN. (2019). *El uso del diagrama de flujo para la gestión de calidad.*

Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes->

empresariales/2019/11/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad/

Rus, E. (2020). *Investigación mixta*. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-mixta.html>

Mata, L. (2021). *Investigación los sujetos de estudio*. Recuperado de:

<https://investigaliacr.com/investigacion/los-sujetos-de-estudio/>

Moreno, E. (2018). *Metodología de investigación*. Recuperado de: [https://tesis-](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/definicion-instrumental-de-las-variables.html)

[investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/definicion-instrumental-de-](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/definicion-instrumental-de-las-variables.html)

[las-variables.html](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/definicion-instrumental-de-las-variables.html)

Moreno, E. (2018). *Metodología de investigación*. Recuperado de: [https://tesis-](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/definicion-operacional-de-las-variables.html)

[investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/definicion-operacional-de-las-](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/definicion-operacional-de-las-variables.html)

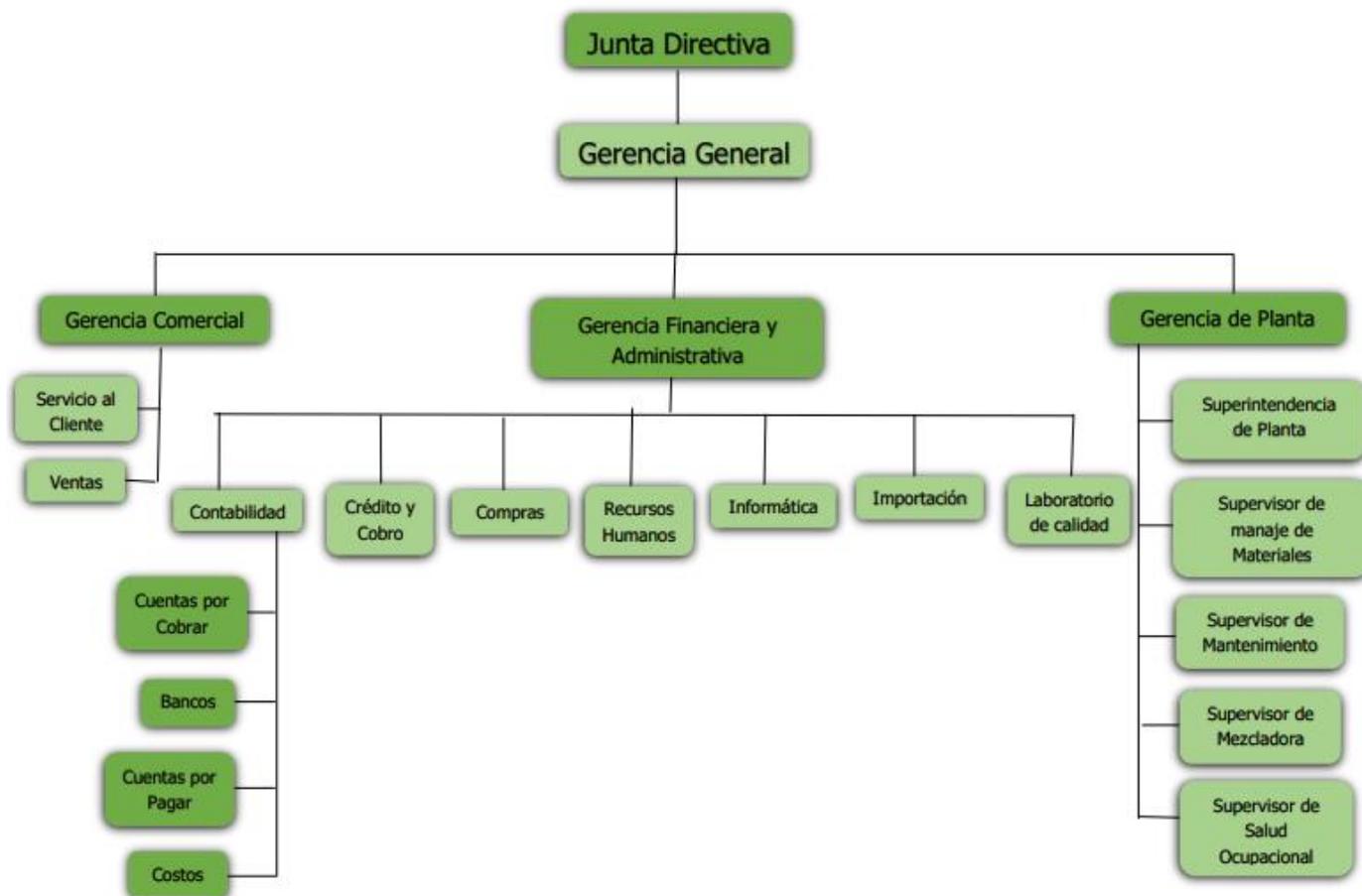
[variables.html](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/definicion-operacional-de-las-variables.html)

Abritta, G. (s.f.). *Noción y estructura del dato*. Recuperado de: [http://metodos-](http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/09/Abritta.pdf)

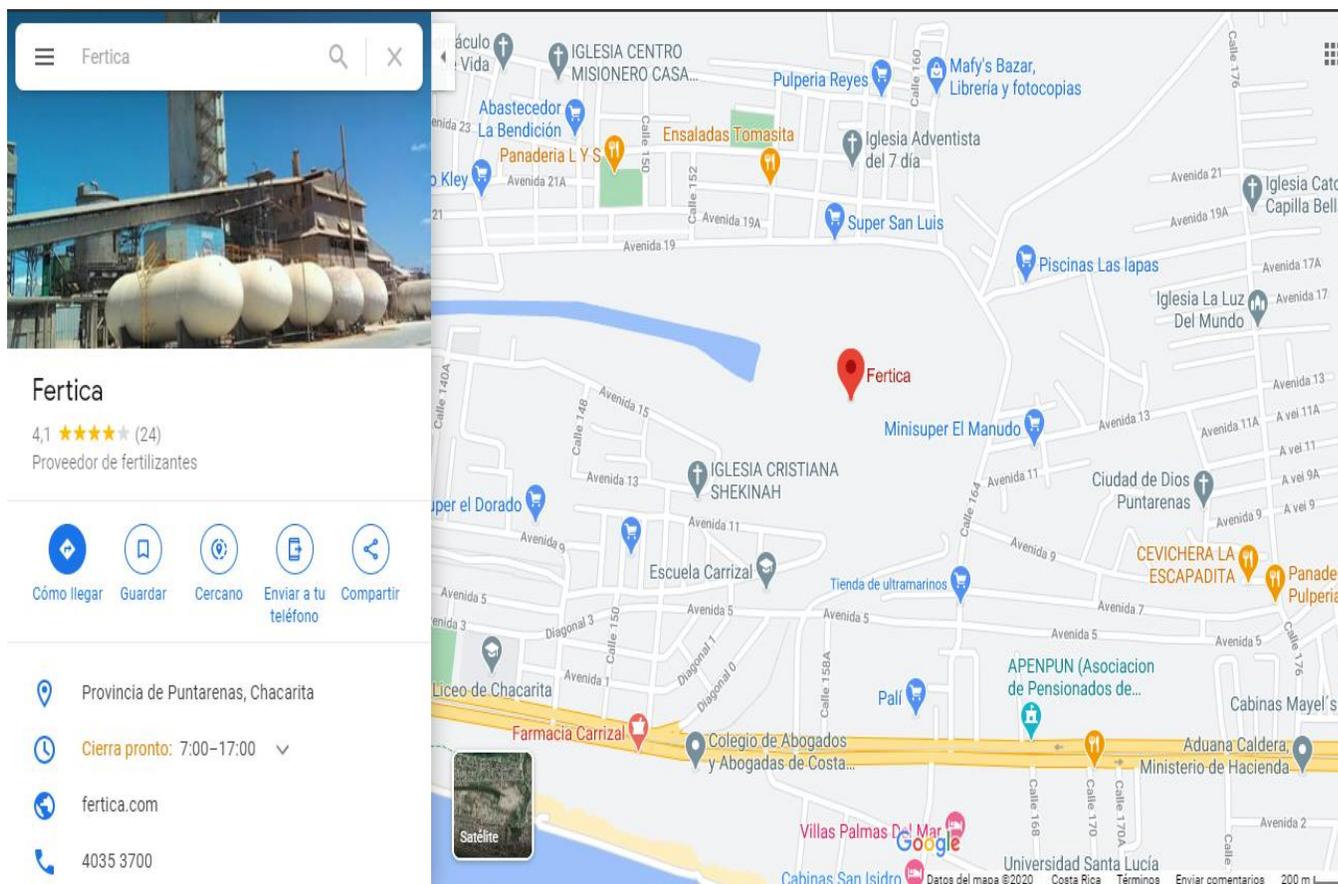
[comunicacion.sociales.uba.ar/wp-](http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/09/Abritta.pdf)

[content/uploads/sites/219/2014/09/Abritta.pdf](http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/09/Abritta.pdf)

Anexos

Anexo N.º1 Organigrama de la empresa.

Anexo N.º2 Ubicación de la empresa.



Anexo N°3. Matriz de congruencia

Objetivo General	Objetivos Específicos	Problema de investigación	Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional	Conclusión	Recomendación
Elaborar un manual de procedimientos para el departamento de cuentas por cobrar de la compañía FERTICA S.A ubicada en Chacarita Puntarenas, mediante el análisis de los procesos ejecutados en esa área con el fin de brindar una herramienta operativa y de control al citado departamento.	Describir en que consiste el manual de procedimientos, para la aplicación en el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A.	¿Contribuirá la elaboración de un manual de procedimientos con un mayor control al departamento de cuentas por cobrar en la empresa FERTICA S.A.?	Manual de procedimientos	Lineamientos, reglas o normas de cómo utilizar algo de una forma sistemática, explícita y ordenada.	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	De acuerdo con los resultados de la investigación, se concluye que el departamento de cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S.A. no posee un manual de procedimientos que describa cada uno de los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en este.	Se recomienda la aprobación del presente proyecto en cuanto a la elaboración del manual de procedimientos, con la finalidad que sea implantado por la empresa en atención a los beneficios que este brinda.
	Identificar los procesos que realiza el Departamento de Cuenta por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.		Procesos de cuentas por cobrar	El proceso de las cuentas por cobrar normalmente se inicia al emitir una factura y enviarla al cliente por correo o de manera electrónica, y el cliente, a su vez, debe liquidarla dentro de un periodo de tiempo establecido que se denomina términos de crédito o términos de pago.	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	Se concluyó que los procesos llevados a cabo en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S. A. no se ejecutan de manera asertiva por la falta de información, así como la carencia de políticas detalladas en un documento formal	Las directrices, políticas y procesos deben ser cuidadosamente analizados y emitidos por el cuerpo gerencial de la empresa o bien por un organismo de control para evitar procesos o directrices que se generan sin ninguna objetividad.
	Analizar los procedimientos que realizan en Departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.		Procedimientos contables	Los Procedimientos contables, son el instrumento idóneo para suministrar información de los diferentes pasos involucrados en el registro y control de las cuentas por cobrar, generada por las distintas Unidades que conforman la Institución y centralizando su cobro en el área de cuentas especiales	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	Se pudo concluir que el departamento de cuentas por cobrar cuenta con una serie de procesos que no se encuentra formalmente definidos por escrito, lo que hace que los procedimientos ejecutados por el personal encargado del departamento sean más lentos en el cumplimiento de las tareas y en el tiempo de reacción y con el riesgo que las decisiones que se tomen sean muy subjetivas.	Revisar periódicamente la actualización de posibles manuales de procedimientos, políticas y directrices que estén relacionadas al departamento de cuentas por cobrar con la finalidad de determinar si presentan alguna modificación derivada por algún cambio externo o interno.
	Realizar un manual de procedimientos para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa FERTICA S.A.		Departamento de cuentas por cobrar	Representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.	Se realizarán cuestionarios y entrevista necesarias.	Se analizarán los instrumentos aplicados mediante gráficos circulares y de barras.	No existe un conocimiento adecuado por parte del personal del departamento de cuentas por cobrar sobre las normas internacionales que se deben aplicar en estos casos, generando un riesgo de registro y de posibles interpretaciones y análisis de las cuentas por cobrar.	Debe mejorarse el flujo de información, principalmente en los temas que tiene que ver con el departamento de cuentas por cobrar, la misma debe venir de los altos mandos de la organización y mediante los medios apropiados y que su vez generen evidencia.

Cuadro 2 Matriz de congruencia

Anexo N°.4 Entrevista.

Entrevista para el encargado de Cuentas por Cobrar para la elaboración de un Manual de Procedimientos para el departamento de Cuentas por Cobrar de la Empresa FERTICA S.A.

I PARTE: Indicaciones generales

A continuación, se presentará una serie de preguntas formuladas, con el objetivo de determinar los procedimientos y actividades que se lleva a cabo el departamento de cuentas por cobrar, por este motivo solicitamos responder a todas las preguntas.

Debe de leer cuidadosamente cada una de las preguntas y responder de forma clara.

Toda la información obtenida de esta prueba solo se utilizará para fines de este proyecto, gracias por su importante colaboración.

II PARTE: Datos personales de Informante

Tiempo que posee de laborar en la empresa: _____

1. ¿Qué porcentaje de las ventas de la empresa FERTICA S.A. es a crédito?

- 1 a 30 %
- 30 a 50 %
- 50 a 70 %
- más del 70 %

2. ¿Cuál es la cantidad estimada de clientes que posee la empresa FERTICA S.A.?

3. ¿En cuál de los siguientes rubros se encuentra el total de las ventas a crédito de la empresa FERTICA S.A.?

- 1 a 10 millones de dólares
- 10 a 20 millones de dólares
- 20 a 30 millones de dólares
- más de 30 millones

4. ¿Están claramente definidas las funciones del Departamento de cuentas por cobrar? Menciones algunas.

5. ¿Existen normas, políticas de operaciones o lineamientos que se utilicen en la ejecución de las tareas del Departamento de cuentas por cobrar? Cite algunas.

8. Describa brevemente la secuencia de actividades del departamento de cuentas por cobrar, según su conocimiento.

9. ¿Cree usted que los procedimientos de las actividades del departamento de cuentas por cobrar deben mejorarse para elevar el desempeño actual?
¿Cuáles?

10. ¿Cree que la fluidez de la información entre los departamentos es asertiva? ¿Por qué?

11. ¿Qué recomendaciones u observaciones podría aportar para mejorar los procedimientos de las actividades del departamento de cuentas por cobrar?

12. Menciones algunas prácticas que usted incluiría en el departamento de cuentas por cobrar para que se lleven a cabo de una mejor forma.

13. ¿Qué otros departamentos están involucrados en las tareas que desempeña el departamento de cuentas por cobrar?

14. ¿Considera importante la comunicación organizacional? ¿Por qué?

15. ¿Considera usted importante la implementación de un manual de procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar?

16. ¿Cuáles funciones usted agregaría o eliminaría del departamento de cuentas por cobrar?

17. ¿La empresa FERTICA S.A. aplica la Norma Internacional de Contabilidad 9 para el cálculo del deterioro de las Cuentas por cobrar?

Si

No

No Responde

18. ¿Como afecta el deterioro de las Cuentas por cobrar el flujo de efectivo de la empresa?

Anexo N°.5 Cuestionario.

Cuestionario para el personal del Departamento de Contabilidad para la elaboración de un Manual de Procedimientos para el departamento de Cuentas por Cobrar de la Empresa FERTICA S.A.

I PARTE: Indicaciones generales

En el siguiente formulario, se presentará una serie de preguntas formuladas, con el objetivo de determinar la necesidad e importancia de la implementación de un Manual de procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar de su empresa, por este motivo solicitamos responder a todas las preguntas.

Debe de leer cuidadosamente cada una de las preguntas y seleccionar la opción que usted considere correcta, marcando con equis "x", sobre la respuesta que usted elija.

Toda la información obtenida de esta prueba solo se utilizará para fines de este proyecto, gracias por su importante colaboración.

I PARTE: Datos personales de Informante

Tiempo que posee de laborar en la empresa:_____

II PARTE: Aspectos específicos basados en el Manual de procedimientos

1. ¿Sabe usted si la empresa posee políticas de control interno que son aplicadas a las cuentas por cobrar? Si su respuesta es No omita la pregunta número 2.

Si

No

No Responde

2. ¿Conoce usted si las políticas se actualizan periódicamente?

Si

No

No Responde

3. ¿Sabe usted qué porcentaje del activo corriente representan las cuentas por cobrar?

Si

No

No Responde

Si su respuesta fue **SI** mencione el porcentaje correspondiente: _____

4. ¿En la empresa existen procedimientos para las operaciones de cuentas por cobrar?

Si

No

No Responde

5. ¿Los procedimientos de las cuentas por cobrar se encuentran debidamente documentados en la empresa?

Si

No

No Responde

6. ¿Considera que el departamento de cuentas por cobrar brinda la información suficiente para la toma de decisiones?

Si

No

No Responde

7. ¿Sabe usted si en el departamento de cuentas por cobrar se aplican las Normas Internacionales de Contabilidad 32 y 39 o las Normas Internacionales de Información Financiera 7 y 9?

Si

No

No Responde

8. ¿Las cuentas por cobrar brindan la información necesaria para la presentación de estados financieros según la NIC 1?

Si

No

No Responde

9. ¿Sabe usted si se aplica una normativa en el análisis del otorgamiento de créditos en el Departamento de cuentas por cobrar? Si su respuesta es No omita la pregunta número 11.

Si

No

No responde

10. ¿Sabe usted si se aplica una normativa en el análisis del manejo de la cartera de clientes en el Departamento de cuentas por cobrar? Si su respuesta es Si mencione cual.

Si

No

No responde

11. ¿Considera usted que es necesario un manual de procedimiento de cuentas por cobrar?

Si

No

No Responde

12. ¿De los siguientes tipos de manuales, cuáles conoce usted?

- Manual de puesto
 - Manual de procedimientos
 - Manual de políticas
 - Otros (especifique)
 - No responde
-
-
-
-

13. ¿Existen manuales de procedimientos en la empresa?

- Si No No Responde

14. ¿Considera usted que la falta de documentación de procedimientos puede hacer más lentos los procesos del departamento de cuentas por cobrar?

- Si No No Responde

15. De los siguientes procedimientos de cuentas por cobrar, cuales puede identificar usted.

- Revisión de notas de crédito y cargo
- Revisión de pagos
- Revisión de estados de cuenta
- Histórico de facturas
- Todas las anteriores
- No responde

16. ¿Cuáles labores del departamento de cuentas por cobrar siguientes identifica usted como más importantes?

- Elaboración de informes
- Registro de pagos de clientes
- Conciliaciones
- Contabilización de información
- Otros(especifique)
- No responde

17. ¿Cree usted que la implementación de un manual de procesos en el departamento de cuentas por cobrar aportara una mejora en el manejo de las cuentas por cobrar?

Si

No

Justifique la respuesta



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CUENTAS POR COBRAR

Tabla de contenido

Procedimientos de Cuentas por Cobrar	8
1. Pagos realizados por los clientes	8
1.1 Políticas	8
1.2 Formularios	8
1.3 Información que deben contener los recibos oficiales.....	9
1.4 Proceso de cuentas por cobrar en registro del pago de los clientes	9
1.5 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en el pago de clientes.....	11
2. Verificación de transacciones	13
2.1 Políticas.....	13
2.2 Proceso de cuentas por cobrar en verificación de transacciones bancarias.....	13
2.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en la verificación de transacciones bancarias.	15
3. Notas de crédito	16
3.1 Políticas.....	16
3.2 Formularios	16
3.3 Información que debe contener la solicitud de anulación de facturas	16
3.4 Información que debe contener la nota de crédito.	17
3.5 Proceso de cuentas por cobrar para la emisión de notas de crédito	17

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

3.6 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en el registro de las notas de crédito.....	19
4. Notas de Débito	20
4.1 Políticas.....	20
4.2 Formularios	21
4.3 Información que debe tener la nota de débito	21
4.4 Proceso de cuentas por cobrar para la elaboración de la nota de débito	21
4.5 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en el registro de las notas de cargo.	23
5. Cobros jurídicos	25
5.1 Políticas.....	25
5.2 Proceso de cuentas por cobrar para el registro de cobros jurídicos	25
5.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en el traslado a cuentas en cobro jurídico.....	26
6. Conciliación módulo de cuentas por cobrar con contabilidad	27
6.1 Política	27
6.2 Procesos de cuenta por cobrar para el análisis de las cuentas por cobrar ..	27
6.4 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en el traslado a cuentas en cobro jurídico.....	28
7. Estados de cuenta.....	29

FERTICA S.A**Departamento de cuentas por cobrar**

7.1 Política	29
7.2 Formularios	29
7.3 Proceso de cuentas por cobrar para la emisión de estados de cuenta.....	29
7.4 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar para la emisión de estado de cuenta.....	30
Auxiliar de cuentas por cobrar.....	30
8. Pago de comisiones.....	30
8.1 Política	30
8.2 Proceso de cuentas por cobrar en el pago de comisiones.....	31
8.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar para el pago de comisiones	33
9. Conciliación de ingresos	34
9.1 Política	34
9.2 Proceso de cuentas por cobrar en la conciliación de ingresos.....	34
9.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en la conciliación de ingresos.	35
10. Impuesto del valor agregado sobre las ventas.....	36
10.1 Políticas.....	36
10.2 Proceso de cuentas por cobrar en el cálculo del impuesto del valor agregado sobre las ventas	36

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

10.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en el cálculo del impuesto del valor agregado	37
11. Formularios numerados	38
11.1 Política.....	38
11.2 Proceso de cuentas por cobrar en la custodia de los formularios numerados.....	38
11.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en la custodia de los formularios numerados	39
Anexo N°1: Recibo Oficial	41
Anexo N°2: Solicitud de anulación de facturas	42
Anexo N°3: Orden de compra para clientes	43

		Fertica Sociedad Anónima Acta de Aprobación	
Nombre del Documento:	<i>Manual de Procedimientos para el departamento de Cuentas por Pagar</i>		
Aprobado por:	Nelson Francisco Arita Vigil Gerente Financiero	Fecha de aprobación:	
<p>Dirigido a:</p> <p>Al departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FERTICA S.A., ubicada en Chacarita, Puntarenas, como herramienta técnica que establece los procedimientos para la recuperación de las ventas a crédito aprobadas a los clientes, para el desarrollo de las diferentes actividades de producción.</p> <p>Elaborado por: Kaina Miranda Miranda Olivier Jordan Araya Garita Randy Gerardo Trigueros Núñez</p> <p style="text-align: center;">_____ Lic. Nelson Francisco Arita Vigil Gerente Financiero FERTICA S.A.</p>			

Introducción

El presente Manual de Procedimientos tiene como finalidad ser una guía que describa cada proceso de forma clara y específica para un mejor manejo dentro del departamento de cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S.A., ubicada en Chacarita, Puntarenas, y a su vez busca ser una herramienta fundamental de apoyo para un mejor funcionamiento del departamento. Este reúne las operaciones de los procedimientos de cada una de las actividades del departamento de manera ordenada y secuencial para un acertado desarrollo y cumplimiento de estas.

En este manual de procedimientos se observa la cadena de procesos que hacen efectivo la recuperación de las ventas a crédito brindadas a los clientes para sus actividades productivas, con los correspondientes formatos utilizados y diagramas de flujo.

Es de suma importancia señalar, que este documento está sujeto a actualización en caso de que se presente alguna variación en la realización de los procedimientos, o bien en alguna otra situación que intervenga en la operatividad de estos, con el fin de mantener su vigencia operativa.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

Objetivo del manual

Establecer lineamientos y políticas estratégicas para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S.A., ubicada en Chacarita, Puntarenas. Este se integra como un instrumento adecuado para proporcionar información oportuna de los procedimientos involucrados en la recuperación de ventas a crédito y los procesos posteriores a estos.

Alcance

Regular y otorgar responsabilidades respecto a los procedimientos de cuentas por cobrar de la empresa FERTICA S.A.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

Procedimientos de Cuentas por Cobrar

1. Pagos realizados por los clientes

1.1 Políticas

Se denominan clientes a todos aquellas personas físicas o jurídicas, nacionales o internacionales que tengan relaciones comerciales con la empresa. Los pagos realizados por estas personas deben ser mediante depósito o transacción bancaria, presentando un comprobante físico o electrónico ante los colaboradores de la compañía para que estos elaboren el recibo oficial.

El recibo oficial debe de confeccionarse y registrarse en la fecha en que se realiza el depósito bancario; en el caso de que no se pueda realizar en la fecha exacta este debe quedar registrado en el mismo mes en que se realizó el pago.

En el caso de los depósitos realizados en el último día hábil de cada mes el personal tendrá un día hábil del siguiente mes para registrar dichos depósitos.

El personal encargado de confeccionar los recibos oficiales debe enviar diariamente un escáner de los recibos emitidos y semanalmente el físico de la copia amarilla de dicho recibo al auxiliar de cuentas por cobrar.

En caso de que un recibo deba ser anulado, el encargado debe escribir a lo largo del mismo la palabra “anulado” y posteriormente enviar al auxiliar de cuentas por cobrar el recibo original más sus copias.

1.2 Formularios

Recibos Oficiales

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

1.3 Información que deben contener los Recibos Oficiales

- a. Lugar y fecha.
- b. Nombre del cliente.
- c. Código interno del cliente.
- d. Monto en letras.
- e. Monto en números.
- f. Banco en el que se realiza la transacción.
- g. Número de comprobante.
- h. Numero de las facturas a cancelar.
- i. Monto de las facturas a cancelar.
- j. Observaciones.
- k. Firma de la persona autorizada.
- l. Sello de cancelado

1.4 Proceso de cuentas por cobrar en registro del pago de los clientes

Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
Recibir	Vendedores, bodegueros, auxiliares de crédito y cobro.	Recibir el comprobante del depósito bancario.
Verificar	Vendedores, bodegueros, auxiliares de crédito y cobro.	Verificar que la información en el comprobante corresponde a la empresa.
Aceptar/ Rechazar	Vendedores, bodegueros, auxiliares de crédito y cobro.	Si la información es correcta, se acepta el comprobante, de lo contrario es rechazado.
Emitir Recibo Oficial	Vendedores, bodegueros, auxiliares de crédito y cobro.	Confeccionar el Recibo Oficial.

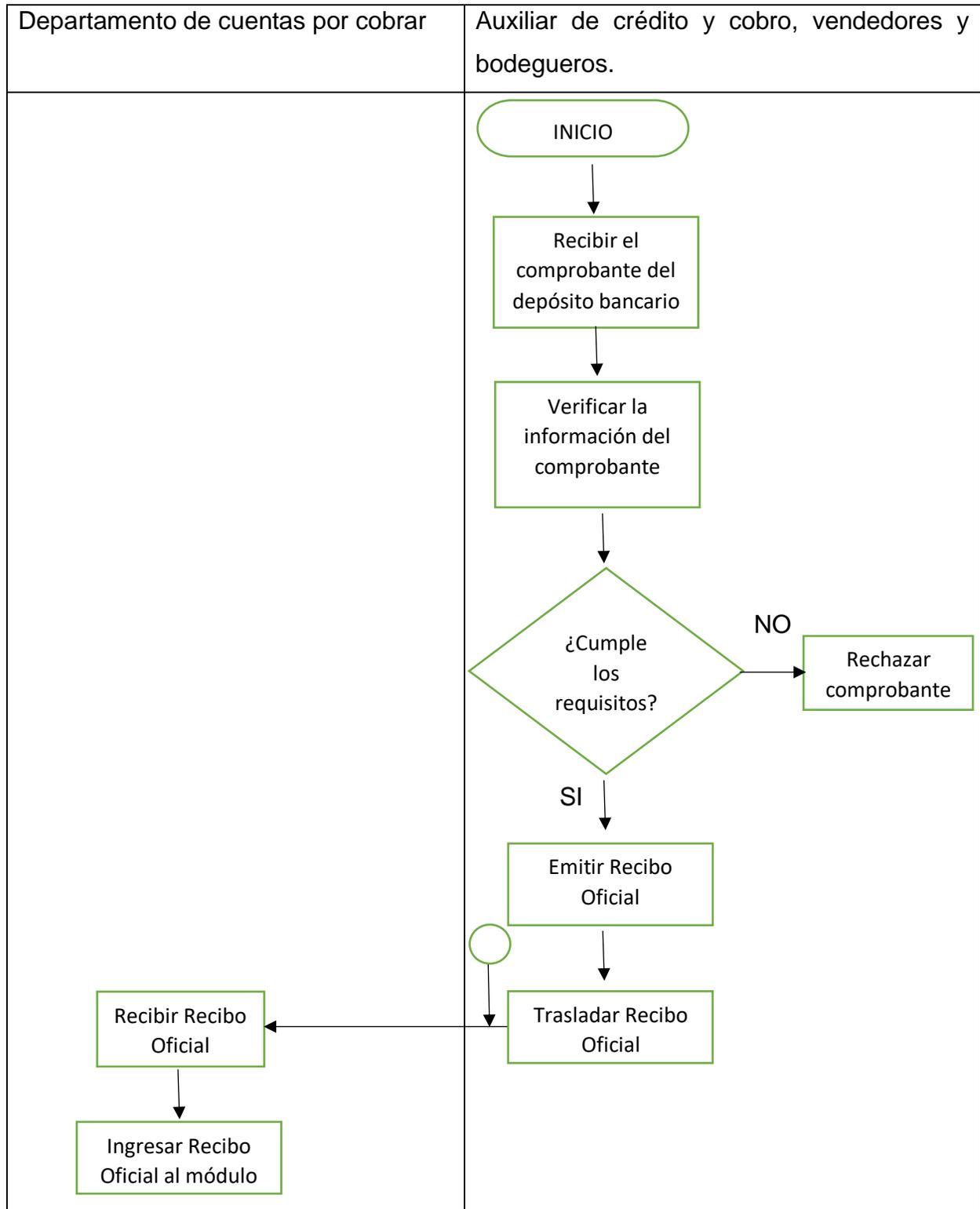
FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

Trasladar	Vendedores, bodegueros, auxiliares de crédito y cobro.	Enviar la copia amarilla del recibo oficial más una copia del depósito realizado por el cliente, al auxiliar de cuentas por cobrar.
Recibir	Auxiliar de cuentas por cobrar	Recibir la copia amarilla del Recibo Oficial, una copia del depósito realizado por el cliente.
Ingresar	Auxiliar de cuentas por cobrar.	Ingresar la información al sistema informático, en el módulo de Bancos, pagos recibidos.
Verificar	Auxiliar de cuentas por cobrar.	El auxiliar de cuentas por cobrar verifica que la información ingresada sea correcta.
Imprimir	Auxiliar de cuentas por cobrar.	Imprimir un reporte del sistema donde se visualiza el número de recibo oficial, código del cliente, nombre del cliente, número de factura y monto cancelado.
Anulación	Auxiliar de cuentas por cobrar.	Al identificarse que ha habido un error en el ingreso de la información, se solicita al gerente financiero-administrativo la aprobación para anular el ingreso realizado.
Ingreso	Auxiliar de cuentas por cobrar.	Se procede a ingresar nuevamente la información al módulo de Bancos, pagos recibidos.
Archivar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Archivar expediente físico en orden cronológico.

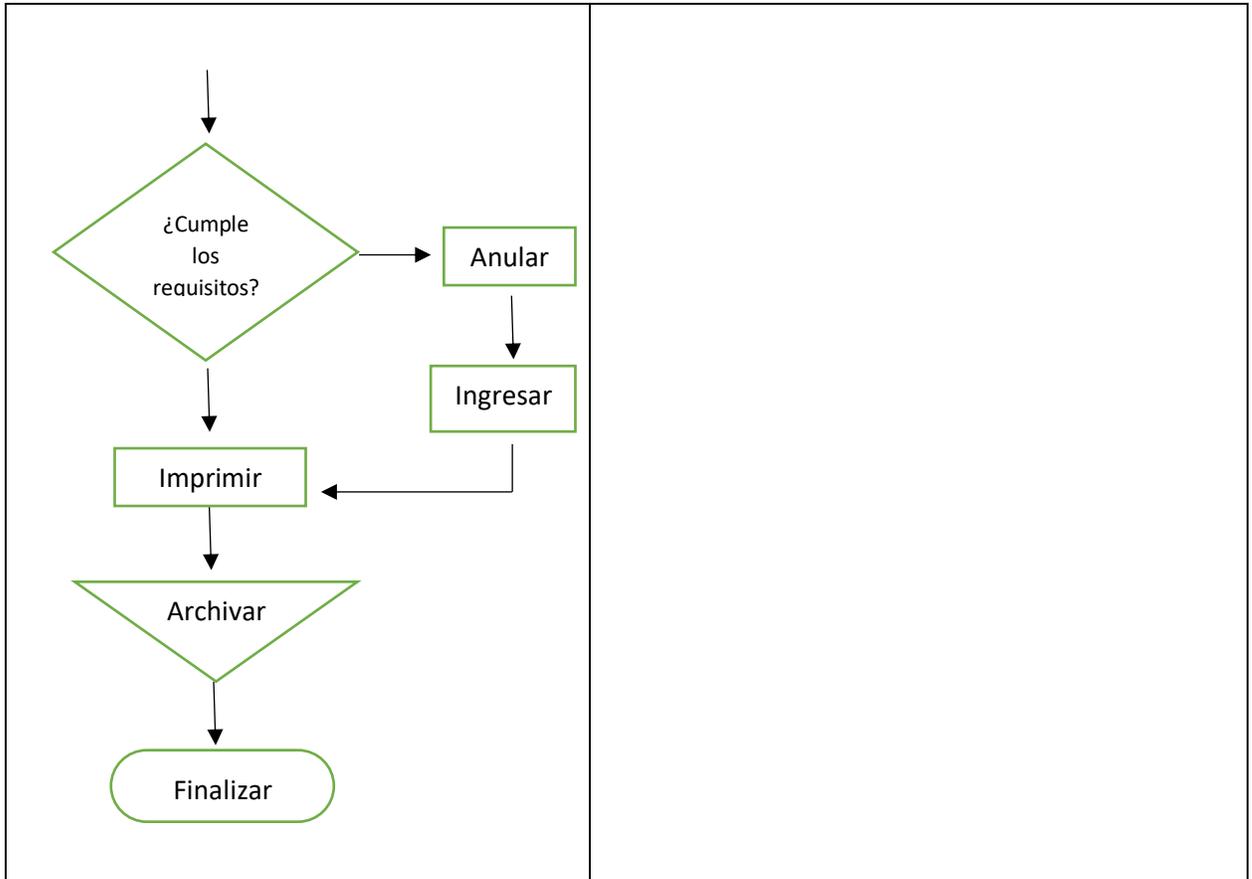
FERTICA S.A

Departamento de cuentas por cobrar

1.5 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en el pago de clientes.



FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar



FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

2. Verificación de transacciones

2.1 Políticas

Las cuentas bancarias de la empresa se deben de revisar diariamente para identificar los pagos realizados por los clientes. Todo deposito realizado a favor de FERTICA debe ser registrado en el sistema contable de la empresa.

2.2 Proceso de cuentas por cobrar en verificación de transacciones bancarias

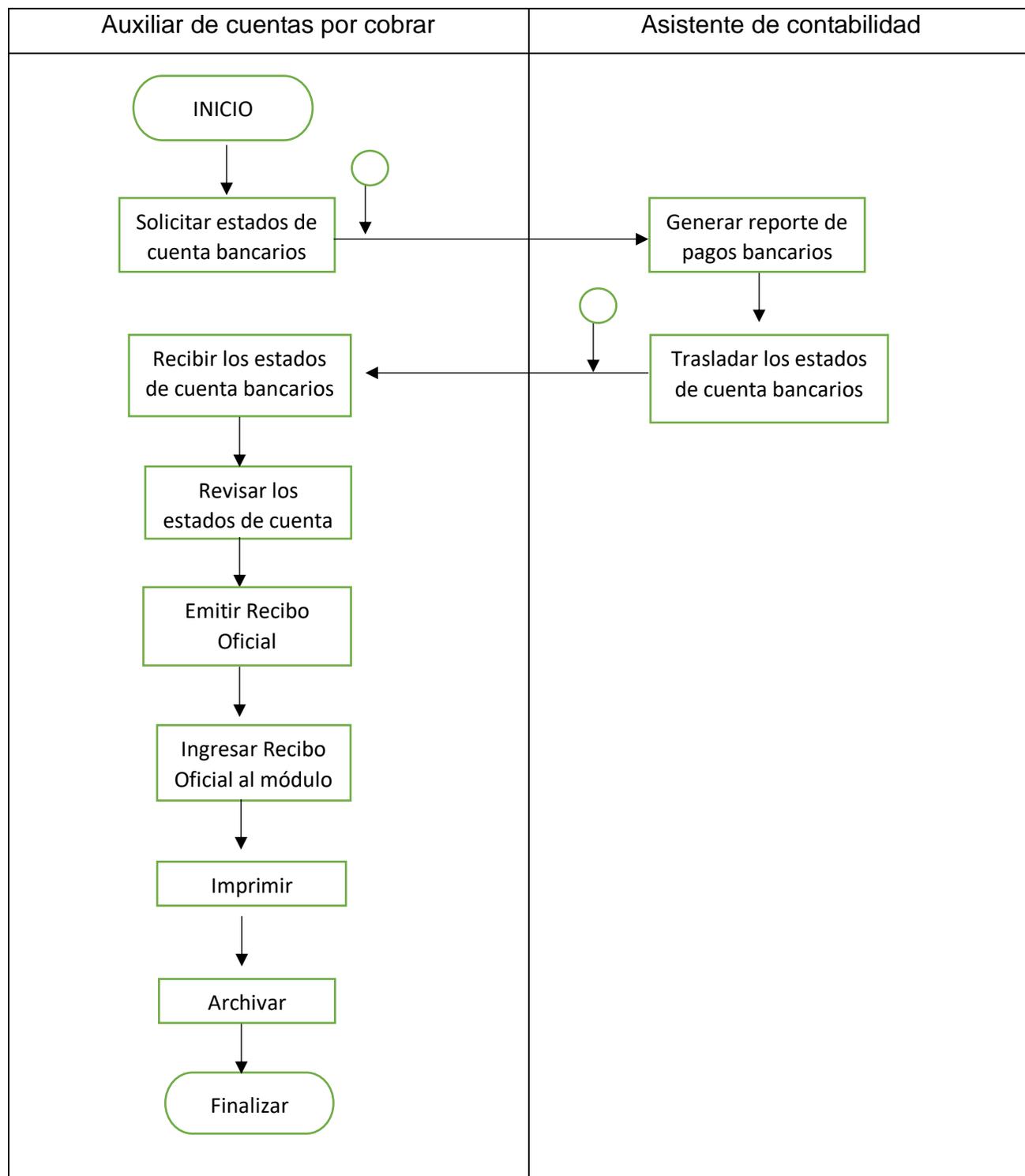
Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
Solicitud	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se debe solicitar los estados bancarios a la asistente del contador general de FERTICA.
Generación	Asistente de contabilidad	Ingresa a la plataforma del banco para generar el estado de cuenta bancario.
Trasladar	Asistente de contabilidad	Traslada la información al auxiliar de cuentas por cobrar.
Recibir	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se reciben los estados de cuenta bancarios.
Revisar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Determinar si todos los depósitos hechos a la cuenta bancarían de la empresa, tiene su respectivo recibo y si este está registrado en el módulo de bancos.
Emitir Recibo Oficial	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se confecciona un recibo oficial de aquellos depósitos pendientes de ingresar.
Ingresar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se ingresan los depósitos faltantes al módulo de bancos.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

Imprimir	Auxiliar de cuentas por cobrar	Imprimir un reporte del sistema donde se visualiza el número de recibo oficial, código del cliente, nombre del cliente, número de factura y monto cancelado.
Archivar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se archivan documentos de respaldo en orden cronológico.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

2.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en la verificación de transacciones bancarias.



FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

3. Notas de crédito

3.1 Políticas

Las notas de crédito tienen la finalidad de disminuir la cuenta por cobrar de clientes, por lo que, toda solicitud de nota de crédito debe ser aprobada y firmada por la Gerencia Comercial, la jefatura de servicio al cliente y la jefatura financiera-administrativa. La razón de la solicitud debe ser objetiva y de peso, expresada lo más clara posible, evitar redundar y las ambigüedades.

La nota de crédito y los demás documentos de respaldos deben ser escaneados y enviados diariamente al auxiliar de cuentas por cobrar. Los documentos físicos deben ser enviados semanalmente.

La única persona autorizada para anular una nota de crédito es la gerencia financiera-administrativa

3.2 Formularios

- a. Solicitud de anulación de facturas
- b. Notas de crédito

3.3 Información que debe contener la solicitud de anulación de facturas

- a. Nombre del cliente.
- b. Código del cliente
- c. Numero de factura.
- d. Monto a aplicar.
- e. Justificación.
- f. Firmas.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

3.4 Información que debe contener la nota de crédito.

- a. Nombre del cliente.
- b. Código del cliente.
- c. Número interno de la factura a aplicar.
- d. Monto
- e. Código de los productos.
- f. Cantidad de los productos.
- g. Código CABYS.
- h. Número interno de la nota de crédito.
- i. Clave numérica
- j. Número electrónico.
- k. Concepto.

3.5 Proceso de cuentas por cobrar para la emisión de notas de crédito

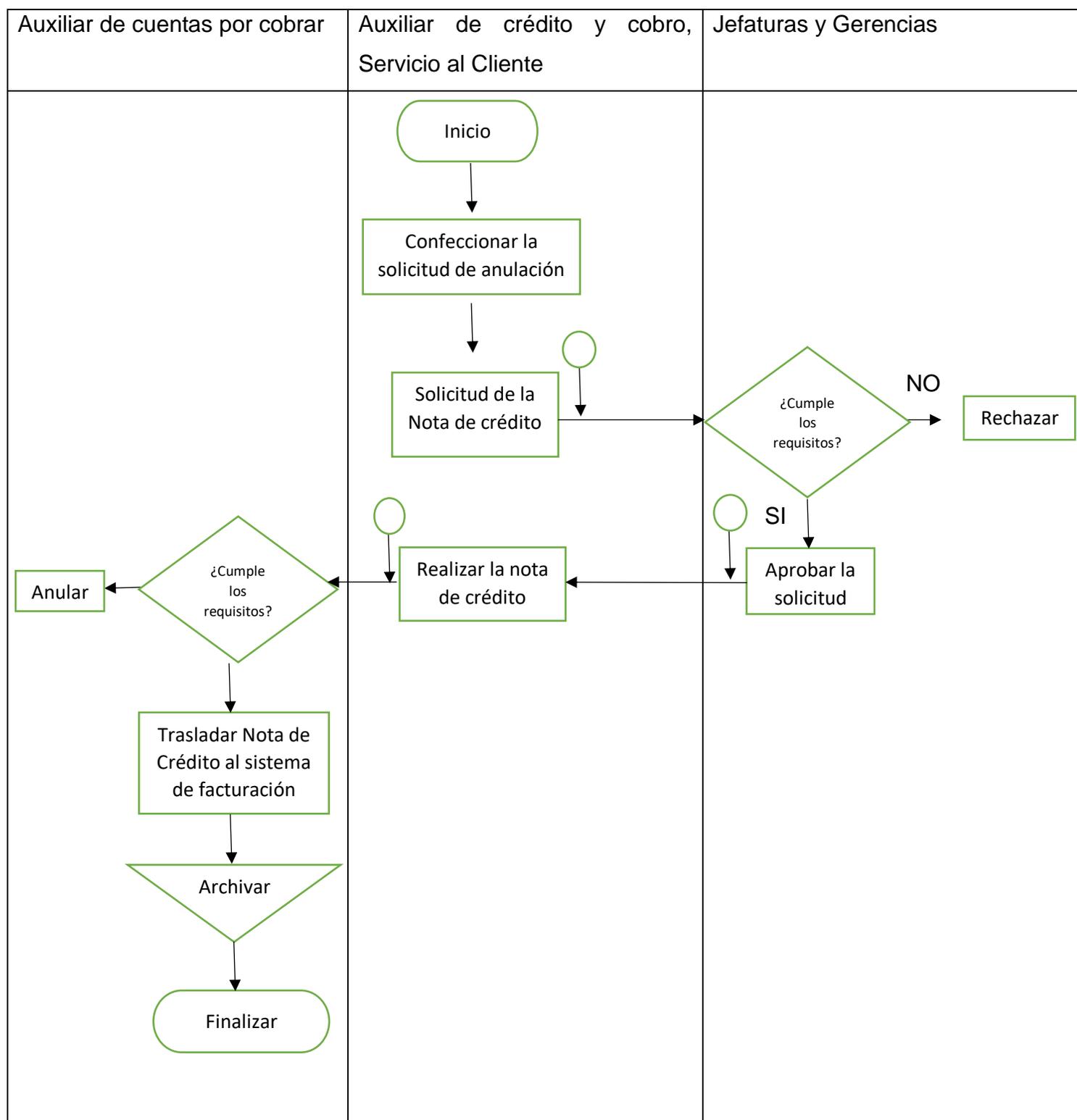
Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
Confeccionar	Servicio al cliente	Confecciona la solicitud de anulación de facturas
Solicitud	Servicio al cliente	Envía la solicitud para la anulación de la factura mediante una nota de crédito.
Aprobación o rechazo	Gerente Comercial y Gerente financiero-administrativo.	Aceptar o rechazar la elaboración de las notas de crédito.
Realización	Auxiliar de crédito y cobro	Los auxiliares de crédito y cobro realizan la nota de crédito en el sistema informático.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

Verificación	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se revisa que la nota de crédito realizada en el sistema contable cumpla con los requisitos e información.
Traslado	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se verifica que la información sea trasladada correctamente al sistema de facturación electrónica.
Anulación	Auxiliar de cuentas por cobrar	En caso de que la información registrada no sea la correcta, se procede a generar una nota de débito.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

3.6 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en el registro de las notas de crédito.



FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

4. Notas de Débito

4.1 Políticas

A diferencia de las notas de crédito, las notas de débito cargan la cuenta por cobrar del cliente, estas se realizan principalmente por concepto de intereses moratorios o por otros ingresos.

Para el cálculo de los intereses moratorios se debe aplicar la siguiente formula:

Intereses moratorios= Monto de la factura x los días x el porcentaje establecido / 360.

Los días se deben calcular:

Días= Fecha de pago – fecha de vencimiento.

El porcentaje varía dependiendo del acuerdo establecido con el cliente, sin embargo, este no debe ser superior a 18%, ni inferior al 9%. En casos extremos el porcentaje puede descender del 9% única y exclusivamente con la aprobación de la Gerencia Comercial.

Toda nota de débito de ser aprobada por el jefe del departamento de crédito y cobro, el cual verificará el cálculo de los intereses u otros ingresos y dará el visto bueno.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

4.2 Formularios

- a. Nota de debito

4.3 Información que debe tener la nota de débito

- a. Nombre del cliente
 b. Código del cliente
 c. Monto de la nota de débito
 d. Concepto
 e. Cálculo realizado
 f. Tipo
 g. Firma de la persona que la confecciona
 h. Firma de la persona que la autoriza

4.4 Proceso de cuentas por cobrar para la elaboración de la nota de débito

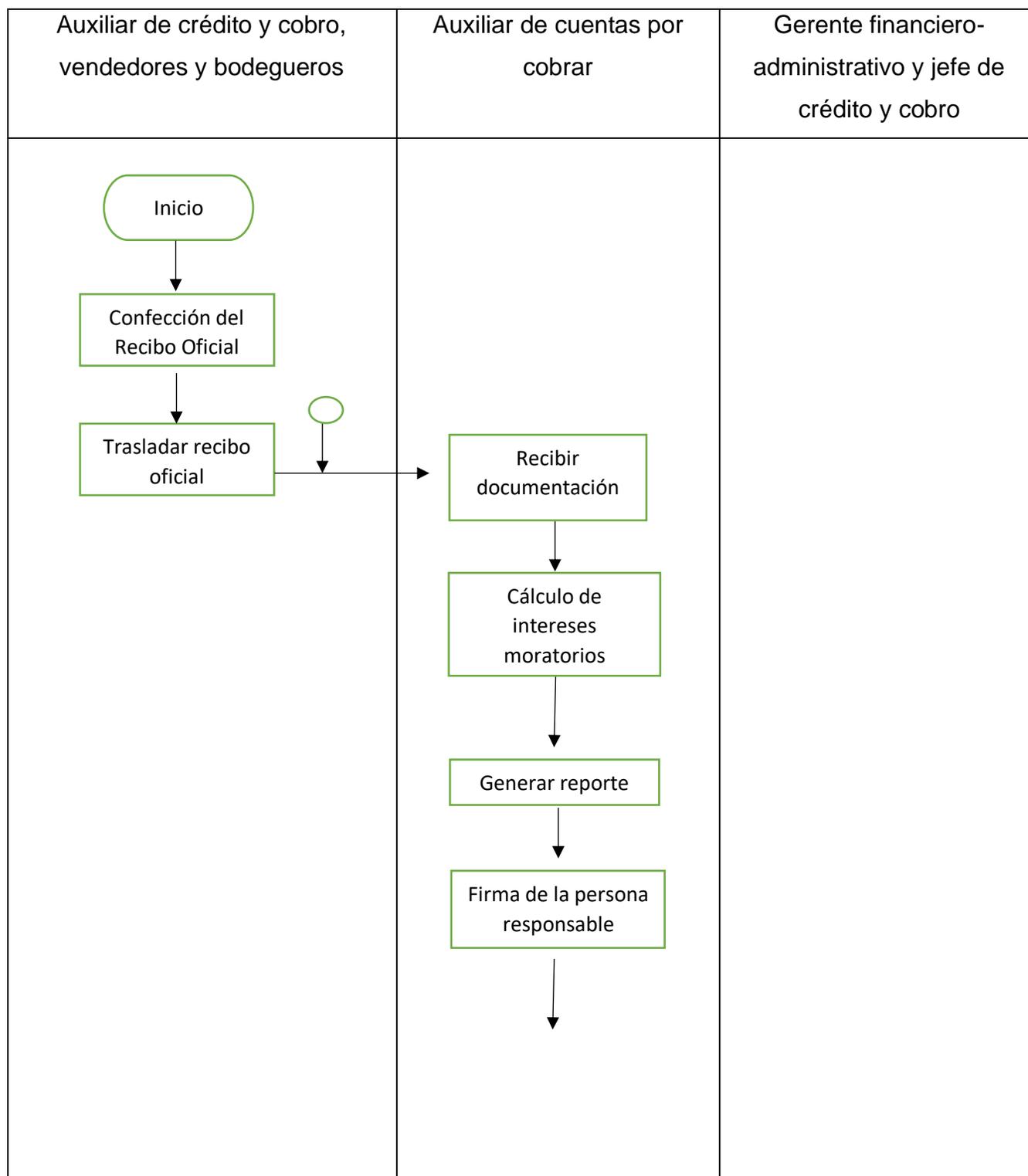
Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
Confección del recibo oficial	Auxiliar de crédito y cobro, vendedores, bodegueros.	Se confecciona el Recibo Oficial con base a enumerado 1.3.
Trasladar	Auxiliar de crédito y cobro, vendedores, bodegueros.	Enviar el recibo oficial y respaldos al auxiliar de cuentas por cobrar.
Recibir	Auxiliar de cuentas por cobrar	Recibir la documentación enviada por los compañeros.
Cálculo	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se realiza el cálculo de los intereses moratorios.
Confección	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se confecciona la nota de débito en el módulo de cuentas por cobrar.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

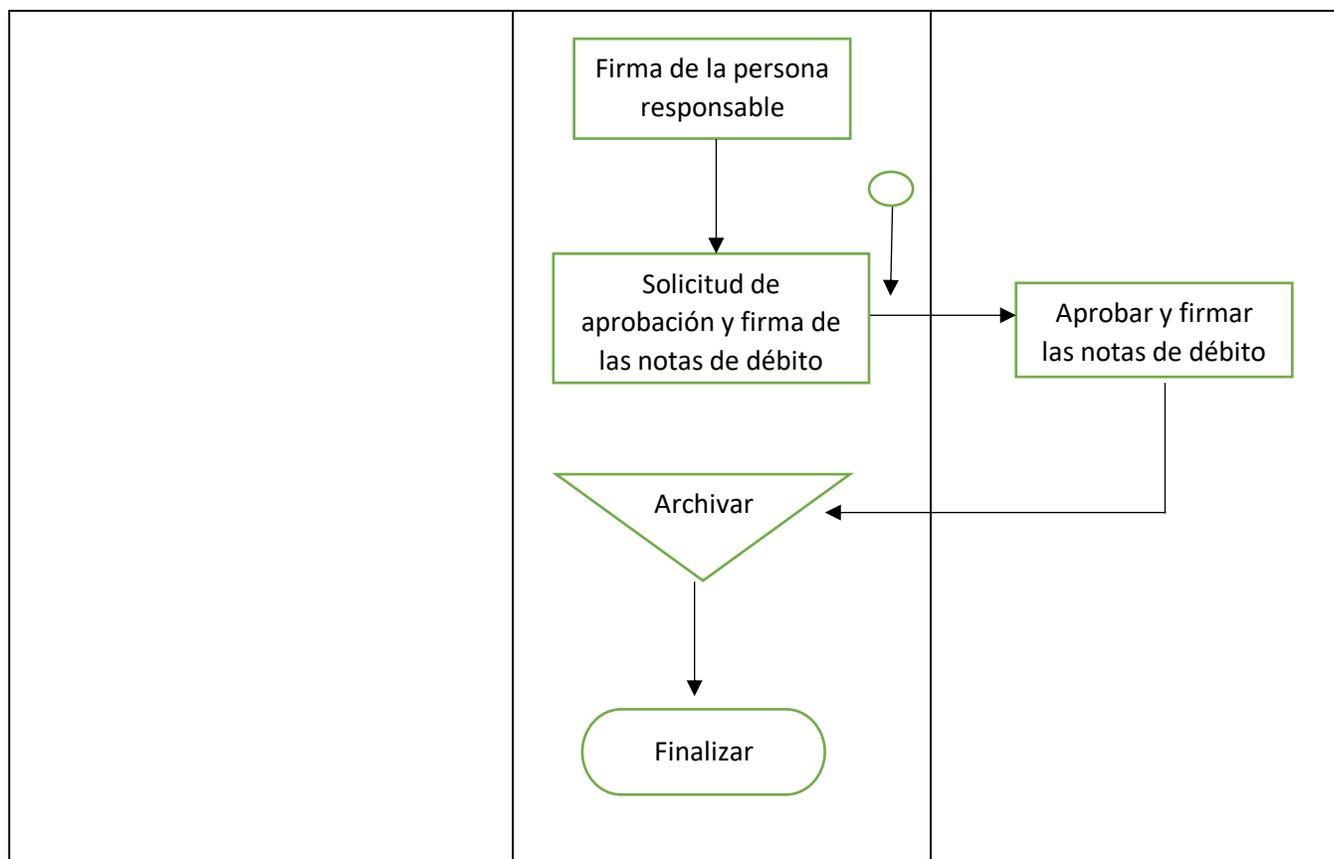
Generar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Generar informe de notas de débito realizadas por día.
Firmar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se firma el reporte, dado fe de que los datos ingresados son los correctos.
Solicitud de aprobación y firma	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se envían las notas de débito realizadas y el informe de notas a la jefatura de crédito y cobro y a la gerencia financiera administrativa para su aprobación y firma.
Aprobación y firma	Jefatura de crédito y cobro y gerencia financiera-administrativa.	Proceden con la aprobación y firma de las notas de débito y el informe diario de notas realizadas.
Archivar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se archiva en orden cronológico en la carpeta destinada.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

4.5 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en el registro de las notas de cargo.



FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar



FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

5. Cobros jurídicos

5.1 Políticas

Cuando un cliente no cumple con el periodo de pago y lleva atrasado más de 8 meses, la jefatura de crédito y cobro junto a la junta directiva toman la decisión de trasladar un cliente a cobro jurídico e iniciar en el proceso legal.

Para el traslado, los auxiliares de crédito y cobro deben de brindar respaldo de los cobros realizados y la negación del cliente de cancelar su deuda con la empresa.

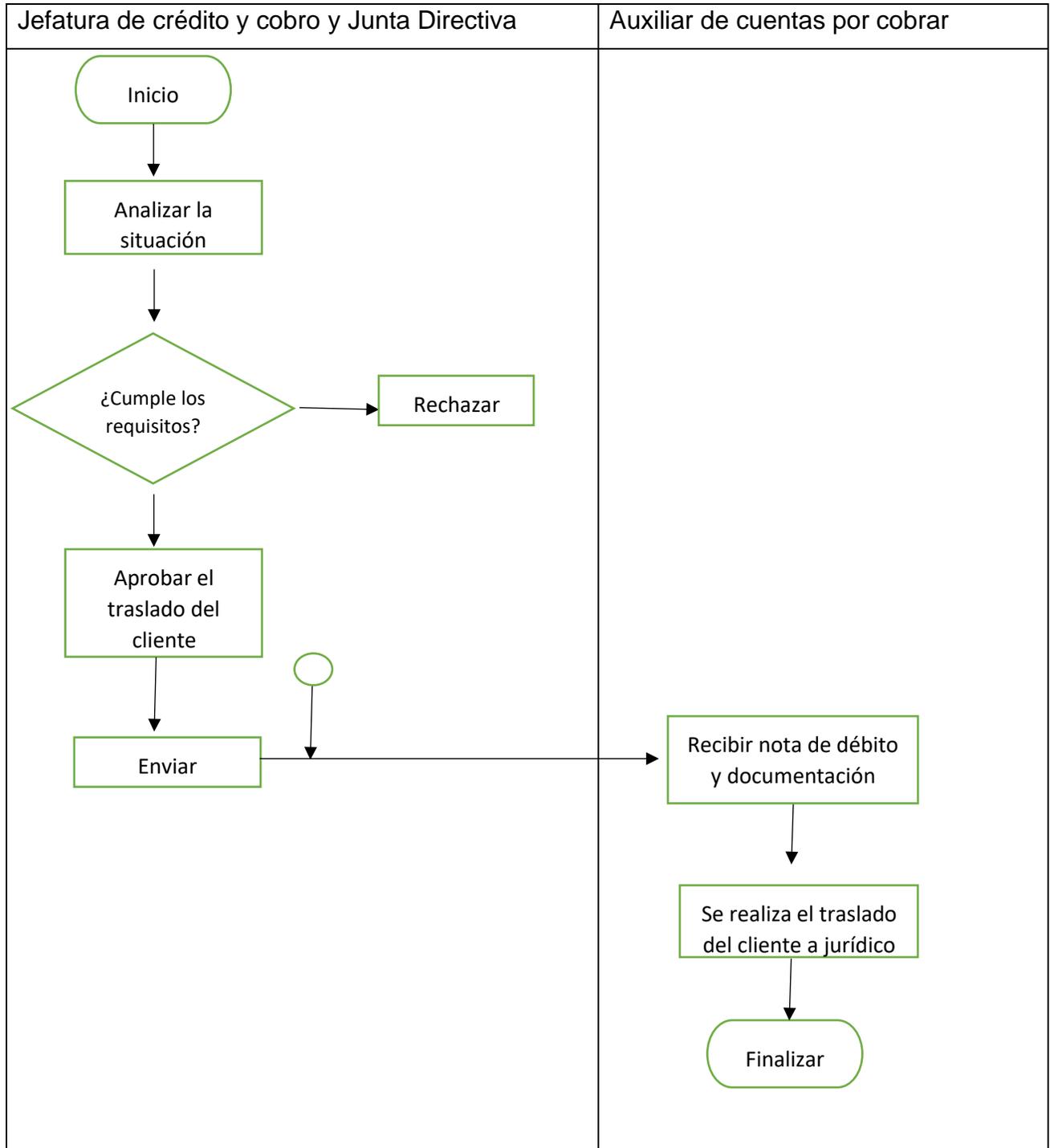
5.2 Proceso de cuentas por cobrar para el registro de cobros jurídicos

Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
Análisis	Jefe de crédito y cobro y Junta Directiva	Analizan la situación de los clientes que presentan atrasos en la cancelación de las facturas y no atienden a los avisos de cobro.
Aprobar	Jefe de crédito y cobro y Junta Directiva	Se decide trasladar a los clientes a cobro jurídico e iniciar el proceso legal.
Enviar	Jefe de crédito y cobro	Enviar documentación y aprobación para el traslado.
Recibir	Auxiliar de cuentas por pagar	Recibir la documentación enviada
Trasladar	Auxiliar de cuentas por pagar	Se procede a cambiar el estatus del cliente, de "activo" a "cobro judicial".

FERTICA S.A

Departamento de cuentas por cobrar

5.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en el traslado a cuentas en cobro jurídico.



FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

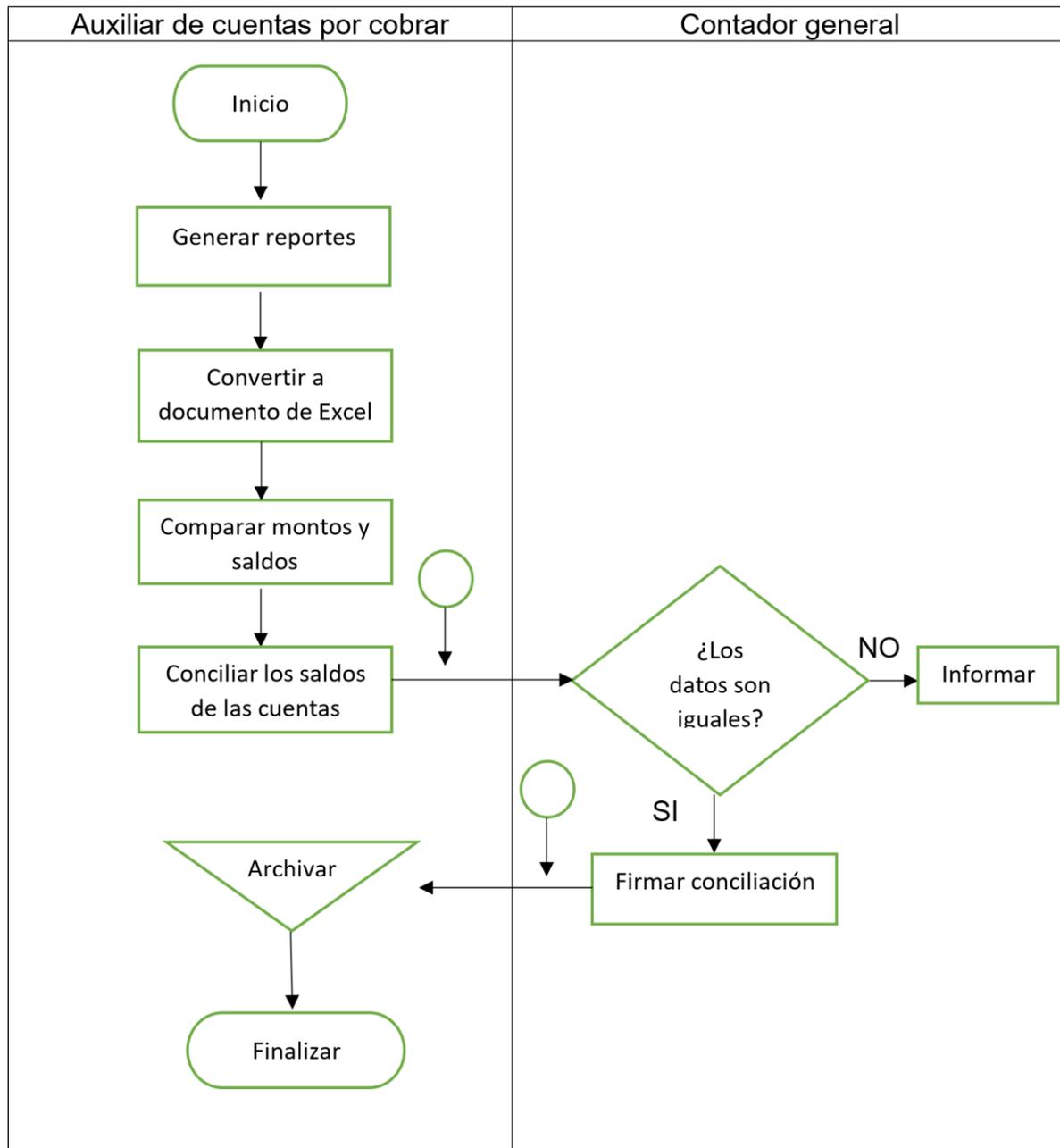
6. Conciliación módulo de cuentas por cobrar con contabilidad

6.1 Política

El auxiliar contable debe realizar conciliaciones entre el módulo de cuentas por cobrar con la contabilidad periódicamente, como mínimo semanalmente, sin embargo, en cada cierre contable debe realizar una conciliación final con su respectivo informe, el cual será enviada al contador general para su firma y aprobación.

6.2 Procesos de cuenta por cobrar para el análisis de las cuentas por cobrar

Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
Generar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se genera el auxiliar del módulo de cuentas por cobrar y el reporte de contabilidad.
Convertir	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se convierte la información obtenida a un documento de Excel.
Comparar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se comparan los saldos de la contabilidad con los presentes en el auxiliar de cuentas por cobrar.
Conciliación	Auxiliar de cuentas por cobrar	En caso de existir diferencias, estas son identificadas y corregidas
Aprobación y firma	Contador general	El contador revisa y confirma que los datos son correctos para posteriormente firma.
Archivar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se archiva el documento Excel en la carpeta establecida.

FERTICA S.A**Departamento de cuentas por cobrar****6.3. Conciliación módulo de cuentas por cobrar con contabilidad.**

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

7. Estados de cuenta

7.1 Política

Los estados de cuenta se envían a aquellos clientes que lo soliciten, estos estados de cuenta deben presentar el nombre del cliente, el número de factura y el monto de esta, además del periodo de crédito o en dado caso el periodo moratorio.

La información presentada en los estados de cuenta es sensible por lo que se debe verificar que el correo donde se está solicitando el estado de cuenta sea un correo oficial previamente registrado en la base de datos de la empresa.

En el caso de que el cliente tenga alguna duda o reclamo se debe solucionar en la mayor brevedad.

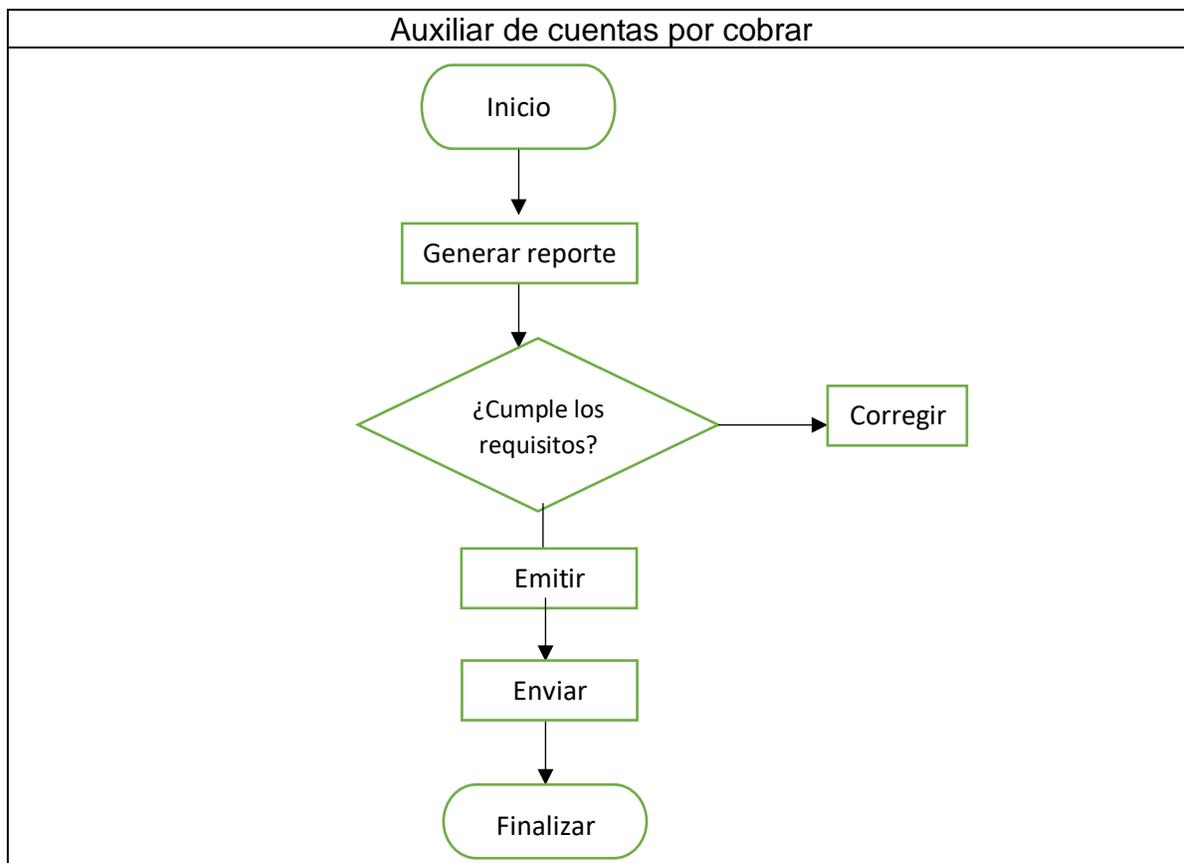
7.2 Formularios

a. Estados de cuenta

7.3 Proceso de cuentas por cobrar para la emisión de estados de cuenta.

Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
Generar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Ingreso al sistema informático y generar el estado de cuenta del cliente
Verificación	Auxiliar de cuentas por cobrar	Revisar que los saldos sean los correctos
Corregir	Auxiliar de cuentas por cobrar	Corregir las irregularidades
Emitir	Auxiliar de cuentas por cobrar	Emitir el estado de cuenta con saldos actuales
Enviar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se envía el estado de cuenta al cliente con copia a los auxiliares de crédito y cobro.

7.4 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar para la emisión de estado de cuenta.



8. Pago de comisiones

8.1 Política

El auxiliar de cuentas por cobrar debe de realizar el cálculo de las comisiones de los vendedores y el gerente comercial, posteriormente enviar dicho cálculo al auxiliar de planillas. El auxiliar de cuentas por cobrar debe enviar dicha información como mínimo tres días antes del pago de salarios.

FERTICA S.A

Departamento de cuentas por cobrar

El departamento de crédito y cobro debe presentar un comprobante donde se muestre el cobro de los intereses moratorios de aquellas facturas que han sobre pasado el periodo de crédito, lo que incluye el número de factura, el monto, la fecha de pago y el interés cobrado. En caso de que dicho comprobante no sea presentado el beneficiario, es decir, el vendedor no tendrá el derecho de recibir comisión por la factura atrasada.

El porcentaje de comisiones para los vendedores se establece única y exclusivamente con la tabla establecida por la junta directiva, la cual no incluye las ventas al exterior o a empresas hermanas, es decir, FERTICA El Salvador, FERTICA Holding, Productos Agroquímicos de Centro América y Multifibras.

En el caso de la gerencia estos porcentajes están incluidos en el contrato de trabajo, por lo que los mismos se ven sujetos a cambios.

8.2 Proceso de cuentas por cobrar en el pago de comisiones.

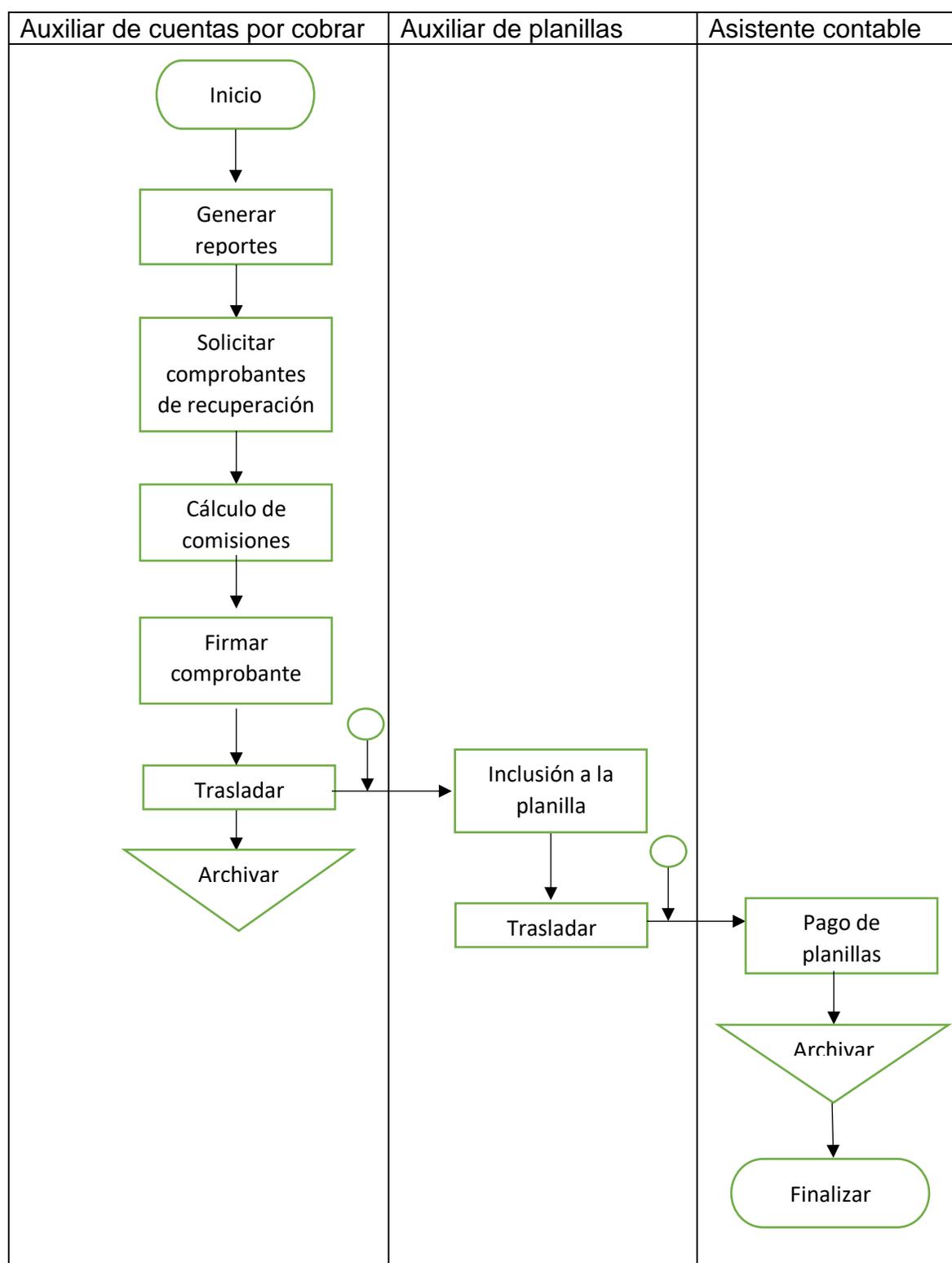
Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
Generar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se generan los reportes de comisiones por cada vendedor, además del informe de ventas
Solicitud de comprobantes	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se solicita al departamento de crédito y cobro, los comprobantes de la recuperación de las facturas que han sobrepasado el tiempo de crédito.
Cálculo	Auxiliar de cuentas por cobrar	En un documento de Excel se realizan los diferentes cálculos

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

Firma	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se da fe de que los cálculos son correctos
Trasladar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se entrega el informe de comisiones al auxiliar de planillas.
Inclusión	Auxiliar de planillas	Incluye el monto de las comisiones a la planilla
Trasladar	Auxiliar de planillas	Enviar la planilla al auxiliar de bancos.
Pago	Asistente contable	Realiza el pago de salarios de los agentes vendedores y el gerente comercial más las comisiones.
Archivar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se archivan el cálculo de comisiones más los documentos que lo respaldan.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

8.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar para el pago de comisiones



FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

9. Conciliación de ingresos

9.1 Política

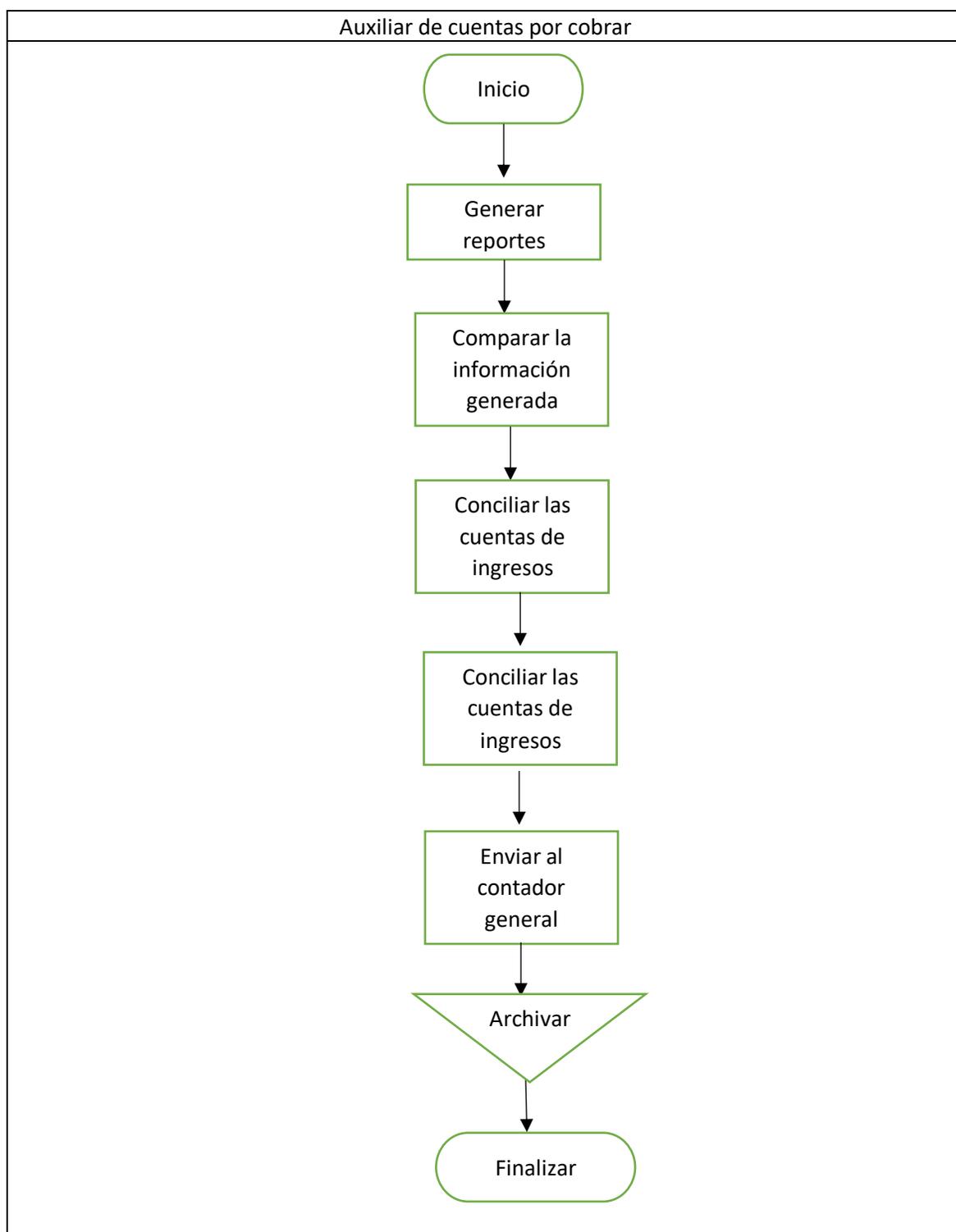
Los ingresos deben ser conciliados una vez al mes durante el cierre contable del periodo.

9.2 Proceso de cuentas por cobrar en la conciliación de ingresos.

Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
Generación de informes	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se genera la matriz de ventas del mes y Balance de comprobación
Comparación	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se compara la información proveniente de los diferentes informes
Conciliar	Auxiliar de cuentas por cobra	Se determinan las diferencias y se solucionan
Enviar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se envía la conciliación al contador general
Archivar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se archiva la conciliación en una carpeta destinada para este fin.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

9.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en la conciliación de ingresos.



FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

10. Impuesto del valor agregado sobre las ventas

10.1 Políticas

Para el cálculo del impuesto del valor agregado sobre las ventas se deben sumar todas las facturas de ventas menos todas las notas de crédito realizadas durante el periodo. Dicho cálculo se debe realizar en los primeros 5 días hábiles del siguiente periodo.

En la conciliación del I.V.A se deben comparar los saldos obtenidos del sistema contable con el saldo del sistema de facturación electrónico que posea la empresa.

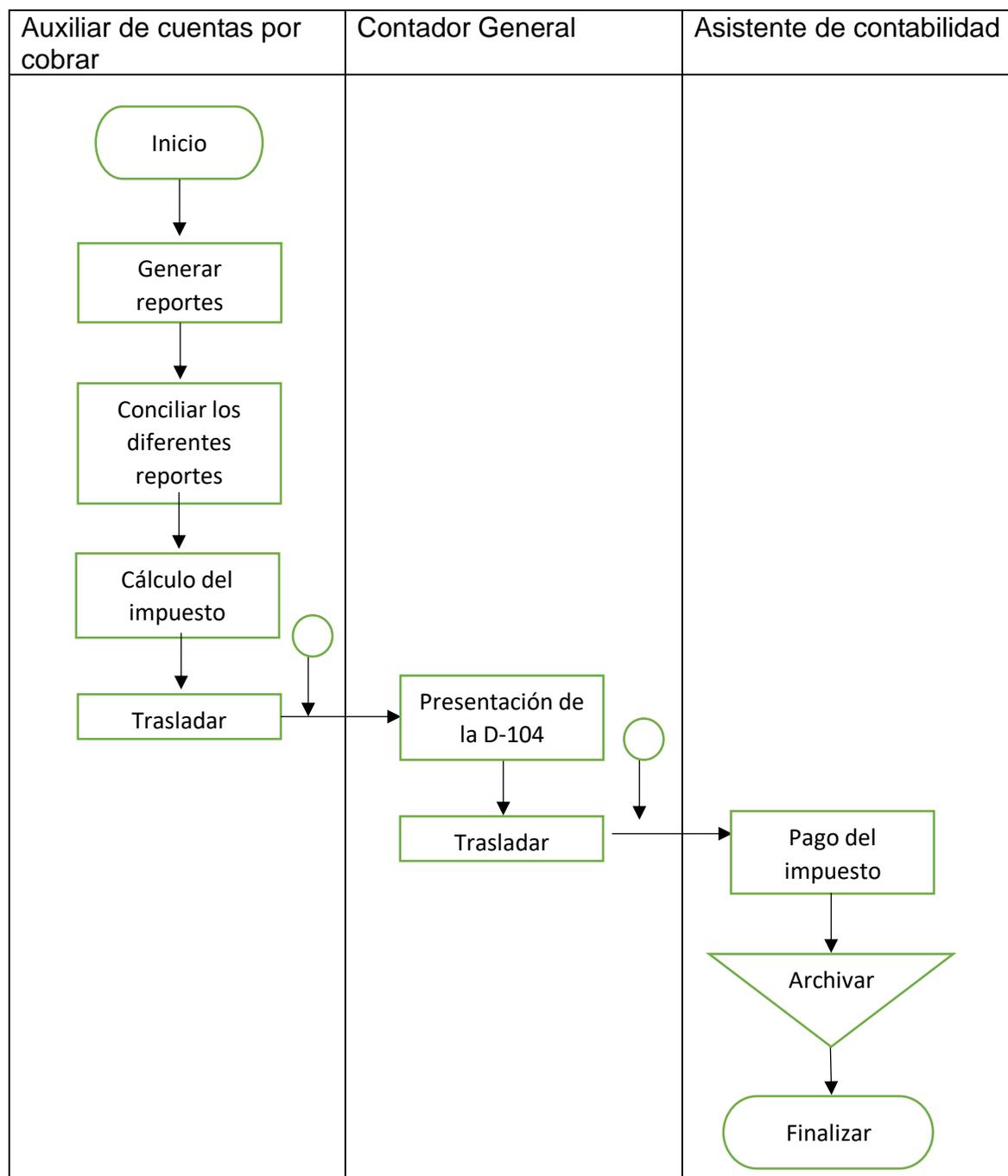
FERTICA por ser productora de insumos agropecuarios se encuentra con una tarifa reducida, por lo que se debe verificar que el porcentaje cobrado se encuentre actualizado y sea el establecido por el Ministerio de Hacienda.

10.2 Proceso de cuentas por cobrar en el cálculo del impuesto del valor agregado sobre las ventas

Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
Generar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se generan los reportes del sistema contable y del sistema de facturación electrónica.
Conciliar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se determina si existen diferencias entre los reportes y se procede a corregirlas
Cálculo	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se determina el monto del impuesto sobre el valor agregado
Trasladar	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se enviar la información al contador general
Presentación	Contador general	Presenta la declaración D-104 ante el ministerio de hacienda, mediante la plataforma ATV
Trasladar	Contador general	Enviar la declaración a la asistente de contabilidad
Pago	Asistente de contabilidad	Realiza el pago del impuesto del valor agregado
Archivo	Asistente de contabilidad	Archiva la declaración y el pago efectuado.

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

10.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en el cálculo del impuesto del valor agregado



FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

11. Formularios numerados

11.1 Política

Los formularios numerados poseen información y datos de la empresa y a su vez tienen la finalidad de recolectar información de los clientes u otros. Por seguridad estos formularios deben estar bajo la custodia de una sola persona, la cual se encargará distribuirlo a las personas solicitantes, llevando un control de inventario de estos.

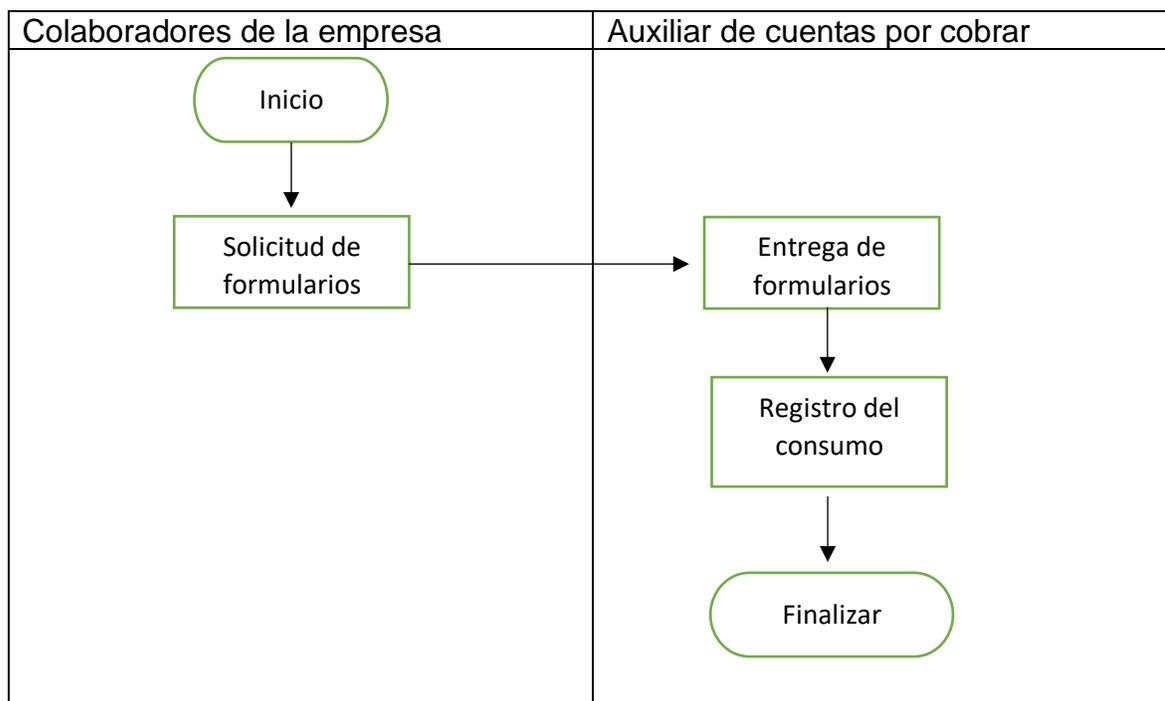
Para entregar un formulario se debe de llenar una solicitud de formularios la cual debe incluir la fecha de solicitud, el nombre completo del solicitante, el área o departamento que lo solicita, nombre del formulario, cantidad, consecutivo, firma del encargado y el solicitante.

11.2 Proceso de cuentas por cobrar en la custodia de los formularios numerados

Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
Solicitud	Personal de la empresa	Se solicita el formulario correspondiente
Entrega	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se entrega el formulario después de llenar la solicitud
Registro	Auxiliar de cuentas por cobrar	Se ingresa el consumo del formulario

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

11.3 Diagrama de flujo del proceso de cuentas por cobrar en la custodia de los formularios numerados.



ANEXOS

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

Anexo N°2: Solicitud de anulación de facturas

		Fertica, S.A. SOLICITUD DE ANULACION DE FACTURAS		Nº 2751
Fecha:		Número de Factura:		
Motivo de Anulación:				
Documentación justificativa adjunta:				
Solicitado por:		Bodega N°:		
Departamento:		Area:		
Número Documento Sustituto:		N/A: _____	Fact: _____	NC: _____ ND: _____
Aprobado por:		Aprobado por:		Ejecutado por:
Gerencia Administrativa		Gerencia Comercial		Crédito y Cobro

Impresora Kimber Tel/Fax: 2252-1985

FERTICA S.A
Departamento de cuentas por cobrar

Anexo N°3: Orden de compra para clientes

ORDEN DE COMPRA						
N° 12001						
FECHA: _____						
CLIENTE: _____ CÓDIGO CLIENTE: _____						
PROVEEDOR: Fertica, S.A.						
DIRECCIÓN: Pavas de las Oficinas de Pizza Hut 50 metros al este						
Sirvase entregar por nuestra cuenta lo siguiente:						
CANTIDAD	CODIGO	PRODUCTO	EMPAQUE	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL ¢	VALOR TOTAL ¢
OBSERVACIONES				SUB-TOTAL		
				IVA		
				TOTAL		
BODEGA DE RETIRO						
Planta Puntarenas <input type="checkbox"/> Muelle <input type="checkbox"/> C.Neily <input type="checkbox"/> Guapiles <input type="checkbox"/> Liberia <input type="checkbox"/> Cañas <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>						
Para ser entregado en: _____						
Forma de Pago: Contado <input type="checkbox"/> Crédito <input type="checkbox"/> Plazo _____ días						
El comprador acepta los precios y condiciones detallados en esta orden, acepta el cargo por intereses y gastos jurídicos, después de la fecha de vencimiento de la factura y autoriza a Fertica, S.A. Para aceptar cualquier instrucción vía fax asociada con su cuenta.						
_____				_____		
Nombre				Firma		
Solamente para uso interno de Crédito y Cobro						
N°. de cliente: _____						
Saldo actual: _____						
Limite de crédito: _____						
Disponible _____						
_____				_____		
Procesado por				Autorizado por		

Anexo IV

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE
LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN UNIVERSIDAD
TÉCNICA NACIONAL (Trabajo colectivo)**

Puntarenas
Miércoles 24 de noviembre de 2021.

Señores/as

Vicerrectoría de Investigación
Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

Nombre completo de sustentantes	Número de identificación
Kaina Miranda Miranda	6-0434-0387
Olivier Jordan Araya Garita	6-0426-0254
Randy Trigueros Núñez	5-0401-0475

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:

“Manual de Procedimiento para el Departamento de Cuentas por Cobrar en la
Compañía FERTICA S.A ubicada en Chacarita, Puntarenas”.

El cual se presenta bajo la modalidad de, marque una opción:

Seminario de Graduación

Proyecto de Graduación

Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 24 de noviembre de 2021, autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, Sede del Pacífico, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos	SI	NO
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X	
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica).	X	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X	
Divulgación del resumen en el Repositorio UTN con una cantidad de 200 a 500 palabras.	X	
Consulta electrónica con texto protegido	X	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X	

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia

exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Kaina Miranda Miranda	6-0434-0387	
Olivier Jordan Araya Garita	6-0426-0254	
Randy Trigueros Núñez	5-0401-0475	

Día: miércoles 24 de noviembre de 2021.