

PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIONES PARA PERFECCIONAR LAS GESTIONES DE COBROS Y PAGOS EN LA CCS RAÚL GONZÁLEZ DE CALIMETE.

Lic. Aida Caridad Galiz Zequeira¹, Lic. Annet Katheryne Calvo Álvarez²

1. *Universidad de Matanzas – Filial Universitaria Calimete,
Calle Castañeda # 7 Calimete, Matanza, Cuba.
aida.galia@umcc.cu*
2. *Dirección municipal de Calimete, calle Independencia # 1
Calimete, Matanzas, Cuba*

Resumen

El presente trabajo investigativo se realizó en la CCS Raúl González. Se basa en la propuesta de un plan de acciones para mejorar las gestiones de cobros y pagos a partir del análisis económico y financiero, con el propósito de brindarle a los directivos y especialistas del departamento de Contabilidad los aspectos fundamentales a tener en cuenta para alcanzar un desarrollo sostenible en la actividad económica. Para llevar a cabo la investigación fue necesario un estudio exhaustivo de la información que brinda el sistema contable. Además se hizo el análisis de indicadores capaz de evaluar la gestión de cobros y pagos en los años 2015 y 2016, Su importancia radica en demostrar que al aplicar acciones que incidan en los problemas según diagnóstico, se puede erradicar las causas que originan estas deficiencias.

Palabras claves: *análisis, gestión de cobros y pagos, sostenible, erradicar, deficiencias.*

Cuerpo de la monografía

El perfeccionamiento del sistema empresarial de la agricultura ha supuesto transformaciones, por lo que resulta imprescindible seguir dando pasos para perfeccionar su gestión y contribuir al fortalecimiento de la disciplina financiera, con el fin de propiciar un mejoramiento en las gestiones de cobros y pagos; por lo que se hace necesario implementar un plan de acciones para mejorar las gestiones de cobros y pagos en la CCS Raúl González, pues se detectan situaciones desfavorables que afectan la situación financiera producto de las gestiones de cobros y pagos de la misma, el poco conocimiento e instrumentación legal, los incumplimientos de lo establecido en materia de cobros y pagos, muchas son las razones para explicar la deficiencia por lo que la investigación se encamina al estudio y análisis de las irregularidades y deficiencias de la gestión financiera en el desarrollo económico de la unidad.

Por lo antes planteado se define el siguiente problema de investigación:

¿Cómo contribuir al perfeccionamiento de las gestiones de cobros y pagos en la CCS Raúl González de Calimete.?

Para dar respuesta al problema científico se declara como objetivo general de la investigación:

Diseñar un plan de acciones para contribuir al perfeccionamiento de las gestiones de cobros y pagos en la CCS Raúl González de Calimete.

Para cumplir el objetivo general se formulan los objetivos específicos:

1. Presentar los fundamentos teóricos de la investigación.
2. Describir los métodos y técnicas utilizados durante el proceso investigativo.
3. Proponer acciones que contribuyan a minimizar el resultado final en la CCS Raúl González de Calimete?

A partir de los objetivos propuestos en la elaboración del trabajo de investigación fue empleada la metodología del conocimiento científico, orientada desde el punto de vista general al particular, haciéndose un estudio de la literatura científica encontrada referente al tema. Para su implementación práctica se emplearon simultáneamente diversas, técnicas, herramientas y métodos, con el objetivo final de lograr conclusiones a tono con las necesidades de solución del problema de la investigación.

Los métodos utilizados en el desarrollo de la investigación estuvieron en correspondencia con el objetivo de la investigación, asumiéndose el dialéctico materialista como método rector del conocimiento y como enfoque que rige la aplicación de los restantes métodos. Se emplearon además métodos teóricos, empíricos y estadístico-matemático.

Los métodos teóricos empleados fueron:

- Método histórico-lógico
- Método analítico-sintético
- Método Inductivo-deductivo

Los métodos empíricos que se utilizaron en la investigación

- Observación
- Análisis documental

- Entrevista
- Método estadístico- matemático

En este sentido, en los lineamientos de la política económica y social del VI Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC) en el capítulo I: Modelo de Gestión Económica (Lineamientos 1.10, 26, 27, 28), en el capítulo V: Política de ciencia, tecnología, innovación y medio ambiente (Lineamiento 136) y en el capítulo VI política agroindustrial (Lineamientos 177, 181, 183, 187,189,193) se considera sustancial instar a los empresarios el desarrollo de las relaciones comerciales sobre la base económica, en los cuales se debe plasmar de mutuo acuerdo las condiciones para su realización.

Cobros y pagos.

¿Qué son los cobros y los pagos? En el lenguaje cotidiano es muy común que se empleen indistintamente los términos ingreso y cobro y las expresiones gasto y pago. ¡Error!! Los pagos son las salidas de dinero y los cobros las entradas que se produzcan en la tesorería de la empresa. El patrimonio empresarial, como consecuencia de la realización de este tipo de operaciones, no varía cuantitativamente, pero sí cualitativamente, al variar su composición. Se habla de variaciones del Neto (gasto o ingreso) y variaciones de Tesorería (pago o cobro). En el tráfico empresarial es muy habitual que se aplacen los pagos. Se originan las obligaciones de pago y derechos de cobro, afectando al patrimonio de la empresa (como anteriormente se señalaba).

Cobro es la acción o resultado de cobrar. Aplicándolo al campo empresarial, los cobros harán referencia a la recepción en la empresa de una cantidad monetaria adeudada por un cliente en un momento dado. De ahí que de un cobro se produzca la entrada de dinero en banco. El ingreso se habrá contabilizado de manera previa (Principio de Devengo), pero el cobro aún no se habrá materializado (gran mayoría de ocasiones). La política de riesgos⁹ se compone de los criterios que define la empresa para hacer frente a determinadas situaciones que tienen como resultado una alteración no prevista de la situación patrimonial de la empresa. Las empresas tienen que gestionar bien sus riesgos para evitar situaciones graves de funcionamiento y financiación. Los riesgos empresariales tienen su reflejo inmediato en los costes de financiación.

El cobro de los clientes afecta a La política de riesgos, a medida que se alarguen los plazos de cobro, más riesgos existirán de que se produzcan impagos, afectando además a la política de financiación a corto plazo pues en la medida en que la venta a crédito a clientes afecte a la disponibilidad líquida, se sabrá si se necesitará financiación extra para hacer frente a pagos o afrontar a corto plazo.

La política de comercialización de productos y servicios suele estar asociada a un proceso negociador en el que entran en juego, básicamente, el precio y el plazo de pago. Estas dos variables actúan en sentido contrario, es decir a menor precio; pago más rápido y a mayor precio; aplazamiento de los pagos.

Una vez definida la política de riesgos, se debe implantar un modelo de seguimiento riguroso de la actividad. En caso de ser necesario, se adoptarán las medidas correctoras que procedan. Este mecanismo de seguimiento y control se integra en el sistema de información de la empresa, tanto en el de gestión empresarial como el de soporte a la toma de decisiones. Este modelo se puede articular en base a 4 fases:

Fase 1: Determinación del nivel de riesgo asumible por la empresa.

Fase 2: Evaluación del riesgo real de cada situación.

Fase 3: Identificación de las situaciones de riesgo excedido.

Fase 4: Toma de decisiones para gestionar la alerta.

De entre el resto de variables que entran en juego, la más importante es la situación competitiva del sector. Por ello, la clave que deben manejar los comerciales radica en el costo de la financiación alternativa que estas opciones presentan.

Un pago es la acción o resultado de pagar. ¿Qué es lo que se paga? Una cantidad adeudada. Aplicándolo al campo empresarial, los pagos harán referencia a la entrega de la empresa de una cantidad monetaria adeudada a un proveedor/acreedor en un momento dado. De ahí que un pago produzca la salida de dinero. El gasto se habrá contabilizado de manera previa (principio de devengo), pero el pago aún no se habrá materializado (gran mayoría de ocasiones). El aplazamiento del pago a los proveedores representa una financiación exterior, y, en consecuencia, un decremento de dicha financiación. Un pago comprende el conjunto de operaciones necesarias para cancelar una obligación contraída anteriormente. Esta, estará representada por una cuenta a pagar en el Patrimonio Neto más el Pasivo del Balance de Situación. Esto implica una disminución de las disponibilidades de la empresa. Pero, en consecuencia, también disminuirán las deudas existentes en la empresa.

Las cuentas por cobrar y pagar, así como los efectos constituyen un proceso contable, un soporte de información básica para determinar el estado en que se encuentra económica y financieramente la empresa. Ellos pueden ser analizados mediante técnicas que ofrecerán en detalle cuales son los problemas y las realidades de los resultados económicos. En este capítulo se hará referencia a un resumen amplio y explicativo de la investigación. (Beatriz Varona, S. 2009).

Las cuentas por cobrar representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta. Para conservar los clientes (actuales) y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas manufactureras encuentra que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Naturalmente existen excepciones, dado que los proveedores a menudo ofrecen condiciones de crédito más favorables para atraer a ciertos clientes. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito, que estipulan el pago dentro de un número determinado de días. A un que todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año, en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa. (Fernández Chacón, María Cristina.1998).

La mayoría de las empresas encuentran que las cuentas por cobrar representan gran parte de los activos y pasivos circulantes, se presta muchísima atención a la administración eficiente de estas cuentas. En las tareas sociales y económicas en que se haya enfrascado nuestro país en la etapa presente de desarrollo económico y de reanimación económica, adquiere gran importancia para todos los sectores de la economía nacional la elevación de la eficiencia.

De ahí la necesidad de hacer un análisis cabal de la situación financiera de la empresa en cuanto a las cuentas por cobrar, cuentas por pagar y los efectos por cobrar.

Medios de cobro y de pago.

Los medios de cobro y pago son instrumentos empleados para cubrir las obligaciones y consolidar los derechos en que la empresa incurre en su operativa diaria. Estos medios de cobro y pago están soportados por el sistema bancario. Éste, además, cumple la función de intermediación de crédito. Esta función supone una centralización de las transacciones que realiza la empresa. Permite la introducción y desarrollo de la aplicación de las nuevas tecnologías, suponiendo una revolución que convertirá en obsoletos los procedimientos tradicionales de cobro y pago que se conocen. Sinónimo de medio de cobro y pago es dinero: Dinero es cualquier cosa que los miembros de una comunidad estén dispuestos a aceptar como pago de bienes y para saldar deudas y obligaciones.

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de estas políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también de la política de créditos en la cual se basa su aprobación. Si se supone que el nivel de cuentas malas atribuible a las políticas de crédito de la empresa es relativamente constante, puede esperarse un aumento en los gastos de cobro para reducir las cuentas de difícil cobro de la empresa. El aumento en los gastos de cobro debe reducir la estimación de cuentas incobrables y el período medio de cobros, aumentando así las utilidades. Los costos de esta estrategia puede incluir la pérdida de ventas además de mayores gastos de cobro si el nivel de la gestión de cobranza es demasiado intenso; en otras palabras, si la empresa apremia demasiado a sus clientes para que paguen sus cuentas, estos pueden molestarse y llevar sus negocios a otra parte, reduciendo así las ventas de la empresa. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros, si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un período razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro.

La operación de cobro o ciclo de cobro comprende el conjunto de acciones necesarias para transformar un activo corriente (asociado a un documento contable o no) en un activo líquido (disponible). Inicialmente, se representa en una cuenta o un documento a cobrar, y acaba, como resultado, en el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero. La operación de cobro abarca todas las operaciones comprendidas entre el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los valores resultantes son ingresados y contabilizados en la empresa.

Normalmente se emplean varias modalidades de procedimientos de cobros. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta. A continuación se presentan los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se sigue el proceso de cobro: (Castells del Río, 2003)

Cartas: Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un período determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más. En caso

necesario las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobro de una cuenta vencida.

Llamadas telefónicas: El director de la empresa puede llamar al cliente y exigirle personalmente el pago, el pago inmediato, si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el período de pago. Una llamada del abogado de la empresa puede ser útil si aparentemente los otros recursos no dan resultado.

Visitas personales: Él envió de un cobrador que se enfrente al cliente puede ser un procedimiento de cobro muy efectivo

□ Procedimiento legal: Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la empresa cuando ya sean agotados todos los demás procedimientos antes mencionados.

Gestión de cobros y pagos.

Al empezar una empresa es frecuente infravalorar la complejidad y dificultad de la gestión de cobros y pagos; pocas veces se tiene en cuenta que el hecho de cobrar y pagar es un tema fundamental, y que los recursos materiales y económicos que se deberá dedicar a la consecución de dichos fines no son ni mucho menos despreciables. La gestión de cobros y pagos revela un aspecto de la profesionalidad de la empresa a nuestros proveedores. El no tener unas condiciones de cobro y pago definidas, así como un seguimiento de las mismas, causará, además de posibles problemas de tesorería, una mala imagen frente a dichos clientes y proveedores. Así, los cobros y pagos son una parte importante de la relación de la empresa con terceros y, por tanto, de su imagen. No controlar los cobros contribuirá a una pérdida de credibilidad por parte de los clientes, y éstos puede que relajen sus políticas de pago. La falta de puntualidad en los pagos puede denotar problemas internos y mermar la confianza del acreedor/proveedor en la empresa. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta.

La gestión de cobros y pagos tiene como objetivo inmediato el adelantar los primeros y retrasar los segundos convenientemente, de tal manera que los perfiles de ingresos y pagos se sincronicen en lo posible, reduciendo el volumen y la importancia de las operaciones de inversión y financiación a corto plazo. De esta forma ahorramos los gastos financieros derivados de financiación a corto plazo para hacer frente a déficit y además, se mantiene el mínimo capital en situación de liquidez ya que es menos rentable.

La cobranza será siempre una actividad de comunicación y persuasión entre personas y los éxitos o fracasos de la gestión, solo dependerán de la manera como estos clásicos conceptos que a continuación presentamos, son aplicados ó ignorados por cobradores profesionales en una gestión de cobranza. De ahí entonces, la diferencia entre gestores exitosos y gestores sin resultados. En la cobranza, solo existe un enemigo declarado y su nombre es: El Tiempo. Él le estará acompañando en cada acción que tome y será solo su decisión si lo potencializa para hacerlo un aliado de su gestión o lo deja que le saque ventaja produciendo finalmente, resultados infructuosos y frustrantes de la gestión que emprende. Todas las cuentas son cobrables, el secreto de un buen gestor, radica en poder determinar cuánto recurso invertir para hacer efectiva una acción y aceptar sin pasiones ni remordimientos, el momento de transferir sus gestiones a otras instancias para hacer más productiva, efectiva y eficaz, la gestión profesional de su tiempo y de los recursos empleados para alcanzar sus

objetivos. Por tanto no se puede improvisar. La organización y el conocimiento que se tenga de la empresa, entorno y cliente serán el mejor aliado para alcanzar la efectividad en una gestión de cobranzas efectiva. Si no se es capaz de hacer seguimiento a cada una de las acciones, lo más seguro es que los resultados de las gestiones tampoco puedan clasificarse como efectivos. No hay cabida para la improvisación en una gestión efectiva. El seguimiento es la clave. Cuando se pueden seguir los resultados de las acciones, se pueden corregir las desviaciones normales que todo proceso en su fase de gestión produce. Por lo que cuando un cliente se acostumbra a un estilo de acción, con el tiempo puede ocurrir que las mismas pierdan su efectividad.

La gestión de cobros y pagos tiene como objetivo inmediato el adelantar los primeros y retrasar los segundos convenientemente, de tal manera que los perfiles de ingresos y pagos se sincronicen en lo posible, reduciendo el volumen y la importancia de las operaciones de inversión y financiación a corto plazo. De esta forma ahorramos los gastos financieros derivados de financiación a corto plazo para hacer frente a déficit y además, se mantiene el mínimo capital en situación de liquidez ya que es menos rentable.

La Gestión de cobros y pagos debe ser evaluada y controlada sobre la base del diagnóstico de un sistema de indicadores, que permita evaluar el cumplimiento de las normas establecidas en correspondencia con lo planeado, y posibilite identificar las desviaciones y causas de las mismas, para definir acciones correctivas, así como el tiempo que se necesita para su aplicación, en correspondencia con el sistema de indicadores establecidos y que facilite la incorporación de otros ya existentes pero no medidos y la creación de nuevos.

Propuestas de pasos para evaluar las gestiones de cobros y pagos en la CCS.

Su implementación se lleva a cabo en una etapa, donde se realiza un diagnóstico general del objeto de estudio práctico, se verifica la existencia de pasos para evaluar el control de las gestiones de cobros y pagos, la implementación de estos y la información relevante que en este sentido se ha obtenido. Esta etapa cuenta con cinco pasos.

Paso 1: Caracterización del campo de acción.

El objetivo fundamental de este paso es:

- Caracterizar el campo de acción práctico.

Para esto se propone ubicar a la empresa en un contexto de desarrollo social, adentrándose en el tipo de negocio y el establecimiento de la razón de ser de la misma, que se concreta en su misión, así como su visión, incluyendo el camino a transitar para eliminar la brecha existente entre estos dos estados. Unido a lo anterior, la estructura organizativa debe tenerse en cuenta. Analizar si la empresa incluye en sus objetivos, la importancia de la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos, fundamentalmente lo relacionado con la gestión de cobros y pagos y su repercusión en el riesgo y la rentabilidad empresarial, es un elemento esencial.

También se deben estudiar las relaciones internas y externas, lo cual incluye el conocimiento y evaluación de las relaciones existentes entre las áreas implicadas en el manejo de la gestión financiera operativa; es decir, las interrelaciones que se establecen entre las áreas encargadas parcial o totalmente del manejo de todas las cuentas corrientes de la empresa.

Paso 2: Caracterización del departamento encargado de los procesos contables – financieros.

El objetivo principal de este paso consiste en:

- Caracterizar el departamento encargado de los procesos contables – financieros.

El desarrollo de este objetivo se logra mediante la descripción de la estructura y organización del departamento encargado de los procesos contables – financieros. Se mencionan y analizan las funciones ejecutadas por los trabajadores del área, así como los objetivos establecidos y a lograr por el personal de dicho departamento. Sobre la base de las relaciones internas que se desarrollan en la organización, se deduce entonces la necesidad e importancia que encierra la interacción del departamento encargado de los procesos contables – financieros con el resto de las áreas encargadas, inmersas y/o relacionadas con los procesos de cobros y pagos, entre las que se destacan: compras, almacenes y otros, según las características del objeto de estudio práctico.

Paso 3: Diagnóstico del análisis actual.

El objetivo fundamental de este paso es:

- Diagnosticar el análisis actual.

Este objetivo logra su desarrollo mediante la identificación de la forma en que se realizan los análisis de los indicadores financieros relacionados con la gestión de cobros y pagos. Se mencionan y analizan las limitantes que presenta el análisis actual de estos indicadores.

Paso 4: Análisis de indicadores para evaluar las gestiones de cobros y pagos y la propuesta de un plan de acciones para su mejoramiento.

Los objetivos fundamentales son:

- Aplicar una herramienta que permita evaluar las gestiones de cobros y pagos.
- Proponer un plan de acciones (razón de ser de la investigación). Se desarrollarán en esta tarea técnicas financieras cuyos resultados conlleven al análisis financiero integral, profundizando en el estudio de gestión de cobros y pagos, así como del nivel de operaciones.

Los ratios y rangos financieros planteados a continuación fueron definidos por Ángela Demestre, 2002:

Razones económicas - financieras para el análisis de la gestión de cobros y pagos:

Razones de Liquidez

Miden la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones.

Expresan eficiencia operativa, miden la efectividad con la que la entidad emplea los recursos de que dispone. En estos intervienen comparaciones entre el nivel de ventas y la inversión de las distintas cuentas del activo. Es una forma de evaluar la eficacia. Estas razones se utilizan para diagnosticar sobre la estructura, cantidad y calidad de la deuda que tiene la empresa, así como comprobar hasta qué punto se obtiene el beneficio suficiente para soportar el costo financiero de la deuda.

Expresan el grado de dependencia que tiene la entidad con relación a los acreedores externos, los cuales pueden ser abastecedores, deudas bancarias, financiación.

Permiten evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas de activos a la inversión de los dueños.

RAZÓN	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Liquidez General	Activo circulante/Pasivo circulante	Mide la capacidad del negocio para pagar sus obligaciones a corto plazo
Liquidez inmediata ó prueba ácida	Activo- Inventario/Pasivo Circulante	Mide la capacidad inmediata que tienen los activos más líquidos para cubrir las obligaciones a corto plazo
Liquidez disponible	Activo circulante disponible/Pasivo circulante	Mide el tiempo en que la empresa podrá operar utilizando su activo líquido actual sin recurrir a ingresos provenientes de las fuentes del año próximo
Razón de liquidez instantánea ó prueba amarga	Efectivo -Inventario temporales /Pasivos circulantes	Mide la capacidad que tiene la empresa para liquidar las deudas que vencen hoy
Solvencia	Activo Real/Recursos Ajenos	Mide la capacidad total de pago que tiene el negocio tanto de las deudas a corto como a largo plazo

Razones de Apalancamiento o endeudamiento

Estas razones se utilizan para diagnosticar sobre la estructura, cantidad y calidad de la deuda que tiene la empresa, así como comprobar hasta qué punto se obtiene el beneficio suficiente para soportar el costo financiero de la deuda.

Estas razones indican el monto del dinero de terceros que se utilizan para generar utilidades. Normalmente el analista se ocupa principalmente de las deudas a largo plazo, ya que estas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo a pagar intereses y finalmente a devolver la suma prestada. La administración debe ocuparse del endeudamiento, ya que esto pone de manifiesto la atención que le hayan prestado otras partes interesadas y porque indudablemente no desean ver a la empresa en un estado de insolvencia.

RAZÓN	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Endeudamiento	Financiamientos Ajenos / Financiamientos Propios	Mide del total de financiamientos propios el uso que está haciendo la empresa de los financiamientos ajenos. Se acostumbra a medirla en tanto por ciento o tanto por uno. Sus valores serán adecuados si se encuentran entre el rango de 40% y 60%
Autonomía	Financiamientos Propios / Financiamientos Ajenos	Mide hasta qué punto la empresa se encuentra financiando sus inversiones con capitales propios; mide la independencia financiera ante los acreedores, es la contrapartida de la razón de endeudamiento. Se puede medir en tanto por ciento o tanto por uno y sus valores adecuados deben estar entre 40% y 60 %

Inversión Corriente Neto	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}} -$	Se calcula como la diferencia entre Activo y el Pasivo Circulante. Lo conveniente para la empresa es que exista diferencia entre las partidas corrientes, de tal forma que el activo sea mayor
Calidad de la Deuda	$\frac{\text{Pasivo Circulante}}{\text{Financiamientos Ajenos}}$	Mide el riesgo financiero a corto plazo, las deudas más exigibles relacionadas con el total de deudas. Esta razón puede expresarse en tanto por ciento o en tanto por uno. Mientras más se aproxime a 1 o a 100%, aumentará el riesgo de no poder cumplir con los pagos en sus términos de vencimientos.

Razones de Eficacia

RAZÓN	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Rotación de inventario	$\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario promedio}}$	Mide la rapidez con que se venden los inventarios. Mide la velocidad de rotación de los inventarios del negocio, significa la cantidad de veces promedio que durante un período determinado estos se renuevan mediante la producción y venta, manifestándose nuevamente el ciclo de transformación del Activo circulante en Efectivo. Este indicador debe tender a incrementarse con respecto a lo planificado y a períodos anteriores.
Rotación de Activo Circulante	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activos Circulantes Promedios}}$	Permite determinar la frecuencia de rotación de los activos circulantes, se expresa en tanto por ciento o veces. Mientras más se venda por peso de Activo Circulante, mayor efectividad se alcanza.
Rotación del Capital de Trabajo	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Capital de Trabajo Promedio}}$	Mide que cantidad de veces rota el Capital de Trabajo con respecto a las ventas netas en un período de tiempo determinado. Se puede expresar en tanto por ciento o veces.
Rotación de Activo Fijo Neto	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activos Fijos Promedios}}$	Mide la frecuencia con que rotan los activos fijos en un período de tiempo determinado. Se expresa en tanto por ciento ó tanto por uno.
Rotación de los Activos Totales	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activos Totales Promedios}}$	Permite establecer la frecuencia de rotación de los activos totales que como promedio ha empleado la empresa durante un tiempo determinado, o sea, la inversión promedio. Se expresa en tanto por ciento o veces. Una rotación más alta refleja un comportamiento más favorable.

Permiten estudiar la efectividad que se obtiene de los activos. Es una forma de evaluar la eficacia.

Razones de Actividad

Estas razones sirven para comprobar la evolución de la política de cobros y pagos a clientes y proveedores, respectivamente. Se utiliza un buen número de razones para juzgar la liquidez del inventario, cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Una razón básica que se utiliza para simplificar muchos de los cálculos es que el año tiene 360 días y los meses son de 30 días.

RAZÓN	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Ciclo de cobro	Cuentas por cobrar promedios x días del período / Ventas a Créditos	Esta razón sirve para medir el comportamiento de la política de cobro con los clientes, se expresa en días y muestra los días de créditos que la empresa otorga a sus clientes como promedio. Su valoración favorable o no, está en dependencia de la política de cobro aplicada por la empresa.
Días de Ventas pendientes de Cobro	Cuentas y efectos por cobrar x días del período / Ventas a créditos	Esta razón sirve para medir el comportamiento de la política de cobro con los clientes, se expresa en días y significa los días de ventas pendientes de cobro que, como promedio, tuvo la empresa en el período analizado, o sea, los días promedios que tardaron los clientes en cancelar sus cuentas con la empresa.
Ciclo de Pago	Cuentas por Pagar Promedios x días del período / Compras al Crédito	Mide la política de crédito que los proveedores aplican a la empresa. Esta razón se expresa en días y muestra los días de crédito que, como promedio, los proveedores le otorgan a la empresa. Su comportamiento favorable o no, está en dependencia de la política de pago aplicada por la empresa
Días de Compras Pendientes de Pago	Cuentas por Pagar x días del período / compras al crédito	Se utiliza para valorar la política de pago con los proveedores, significa los días de compra pendientes de pago que tiene la empresa en ese momento.
Ciclo de Inventario	Inventario Promedio x días del período / Costo de Ventas	Expresa la cantidad de días que demora como promedio el inventario en el almacén, de excederse un largo período no sería una situación favorable para la entidad.

Razones de Eficiencia

Mide la eficiencia con que está siendo manejada la empresa, la relación entre los beneficios y los capitales invertidos, constituye una prueba de la eficiencia de la administración en la utilización de sus recursos disponibles.

Los ejecutivos en funciones deben cuidar que sus razones de rentabilidad sean altas o crecientes ya que sólo a través de ellas su negocio prospera.

Eficiencia: expresa la relación realmente obtenida como resultado efectivo entre una cierta aplicación de medios y un determinado efecto, medido como resultado.

RAZÓN	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Rentabilidad sobre Ventas	Utilidad Neta / Ventas Netas	Mide la rentabilidad de las ventas. Debe alcanzar valores inferiores a la unidad. Este indicador significa, cuanto, por peso de venta la empresa genera de utilidad neta.
Rentabilidad Económica	Utilidad en Operaciones / Activo Total Promedio	Mide el rendimiento extraído a los recursos del negocio. Esta razón logra resumir, en buena medida, el efecto de las utilidades generadas por el negocio sobre la totalidad de la Inversión empleada por la empresa durante un período de tiempo. Se expresa en tanto por uno.
Rentabilidad Financiera	Utilidad Neta / Capitales Propios Promedio	Mide el rendimiento extraído a la inversión de los propietarios. Es una razón que refleja el efecto del comportamiento de distintos factores; muestra el rendimiento extraído a los capitales propios, o sea, los capitales aportados por los propietarios.

Las razones financieras anteriormente expuestas pueden utilizarse indistintamente para medir desde un proceso hasta una actividad, a través del resultado de las mismas se logra diagnosticar la situación actual, tomar medidas de corrección, y planificar los recursos de la empresa.

Al realizar el análisis, es imprescindible la valoración de la información, que permita explicar el funcionamiento del sistema de información que utiliza el objeto de estudio.

Esto comprende un estudio general de la base de datos utilizada por el objeto de estudio práctico, para la contabilización de las operaciones que se realizan en torno a la gestión de compras, ingresos e inventarios y la información que es capaz de brindar o almacenar este sistema.

La gestión de cobros y pagos debe ser evaluada y controlada sobre la base del análisis de un sistema de indicadores, que permita evaluar el cumplimiento de las normas establecidas en correspondencia con lo planeado, y posibilite identificar las desviaciones y causas de las mismas, para definir acciones correctivas, así como el tiempo que se necesita para su aplicación, en correspondencia con el sistema de indicadores establecidos y que facilite la incorporación de otros ya existentes pero no medidos y la creación de nuevos. El análisis de los indicadores tendrá en cuenta herramientas estadísticas como el método de expertos y el

coeficiente de consenso, los que se definen en el epígrafe siguiente. Es importante conocer cómo se analizan estos indicadores por lo que resulta entonces necesario verificar la calidad de la información, su oportunidad y relevancia y que el flujo de la misma garantice la retroalimentación.

Para la selección de los indicadores se aplicará el método de expertos, con el objetivo de contar con especialistas en el tema, aplicando el mismo en el campo de acción y utilizando a los directivos y personal administrativo, a continuación se expondrán los aspectos metodológicos relacionados con el tema en cuestión:

Este método nos permite consultar un conjunto de expertos para validar una propuesta sustentándola en sus conocimientos, investigaciones, experiencias, estudios bibliográficos, entre otros; dando la posibilidad a los expertos de analizar el tema con tiempo, sobre todo si no hay posibilidad de que participen de manera conjunta.

Selección de expertos.

Determinación de la cantidad de expertos.

- Confección de la lista de expertos.
- Obtener el consentimiento del experto en su participación.
- Selección de los expertos a utilizar. (Para ello se utilizará un cuestionario para la determinación del experto).

La cantidad de expertos a seleccionar debe ser menor o igual que: $\alpha * n$, donde:

α - Número entre 0 y 1, prefijado por el investigador que representa el nivel de conocimiento del tema en la entidad objeto de estudio.

n – Elementos que caracterizan un determinado objeto de estudio (número de atributos).

En la presente investigación, n está caracterizada por los indicadores financieros que posibilitarán el análisis que se requiere.

A continuación se ofrecen tres posibles rangos para la selección de α en dependencia del nivel de complejidad y desarrollo del tema que se investigue.

Se entiende por experto, al individuo o grupo de personas y organizaciones capaces de ofrecer valoraciones conclusivas de un problema en cuestión y hacer recomendaciones respecto a sus aspectos fundamentales, con un máximo de competencia.

De forma general, en el procedimiento para la selección de expertos se consideran las siguientes etapas:

Propuesta de rangos para α .

Bajo	Medio	Alto
0.1- 0.3	0.4 - 0.6	0.7 - 1

Fuente: Vega (2003)

El primer rango que puede tomar α , como bien se explica en la tabla, es 0.1- 0.3 (Bajo), que significa que no existe ningún conocimiento del tema. El segundo valor posible que puede tomar α es el de 0.4 - 0.6 (Medio), que significa que el tema es poco conocido; es decir que en algún momento se ha oído hablar del mismo, o se ha revisado alguna que otra bibliografía. Por último, el otro valor a tomar es de 0.7 - 1 (Alto), que significa que el tema en cuestión es muy conocido.

Para la selección del experto se utiliza el coeficiente de competencia (K), que se calcula de la siguiente forma: $K = (Kc + Ka) / 2$, donde:

Kc: Es el coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto acerca del problema a resolver sobre la base de la valoración del propio experto en una escala de 0 a 10 y multiplicado por 0.1 (dividido por 10) de modo que:

- a) Evaluación 0 indica absoluto desconocimiento de la problemática que se evalúa.
- b) Evaluación 1 indica pleno conocimiento de la referida problemática.

Sobre esta base se elabora el cuestionario de competencia al experto.

Teniendo en cuenta que el proceso de elección para obtener Kc corre el riesgo de que el decidor marque el menos o más importante de los elementos a elegir, y ello sesgue el resultado, se introduce en esta primera metodología un vector de ponderación de los criterios seleccionados. Así se atenúa el riesgo de que un alto valor en la tabla de autoevaluación sea el causante de un alto Kc, aunque sea el que tenga la menor importancia.

Es decir, la opinión que tienen las personas expertas acerca de las características que debe poseer un experto en lo que a conocimiento se refiere y otras. Los autores han incluido una segunda columna donde se consigna la prioridad o peso que posee la característica dada en un experto concreto.

Esto suple la tradicional escala utilizada por otros autores donde sólo se obtiene un valor escala asignado por el propio evaluado.

Esto aparece reflejado como sigue:

Valores para el cálculo de Kc		
Relación de características	Prioridad	Votación
Conocimiento	0,181	
Competitividad	0,086	
Disposición	0,054	
Creatividad	0,100	
Profesionalidad	0,113	
Capacidad de análisis	0,122	
Experiencia	0,145	
Intuición	0,054	
Nivel de actualización	0,127	
Nivel de actualización	0,018	

La tercera columna expresa la votación que realiza el propio evaluado o la percepción que tiene un tercero acerca de la presencia o no de la característica en el sujeto objeto de evaluación. La información así obtenida permite calcular el mencionado coeficiente, o sea, el valor de Kc se determina por la siguiente expresión:

$$Kc = \sum_{i=1}^n W_{jk} * A_{ijk}$$

Donde:

WjK: grado de prioridad de la característica k para el decidor j.

Aijk: autoevaluación otorgada por el decidor j a la característica k con respecto al problema i.

Donde:

Ka: es el coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto, conseguido como consecuencia de la suma de los puntos adquiridos en función de la fuente y de la escala propuesta: Alto, Medio, Bajo.

Al experto se le presenta la tabla que mostramos a continuación sin cifras, orientándoles que marque con una (x) sobre cuál de las fuentes ha influido más en su conocimiento de acuerdo con los niveles Alto, Medio, Bajo.

Datos para el cálculo de Ka.			
Fuentes	Grado de influencia de los criterios		
	Alto	Medio	Bajo
Estudios teóricos realizados.	0,27	0,21	0,13
Experiencia obtenida.	0,24	0,22	0,12
Conocimientos de trabajos en el país.	0,14	0,10	0,06
Conocimientos de trabajo en el extranjero.	0,08	0,06	0,04
Consultas bibliográficas.	0,09	0,07	0,05
Cursos de actualización.	0,18	0,14	0,10

Posteriormente utilizando los valores que aparecen en la tabla patrón se determina el valor de Ka para cada aspecto.

De tal modo que:

Si $K_a = 1$ (influencia alta de todas las fuentes)

Si $K_a = 0.8$ (influencia media de todas las fuentes)

Si $K_a = 0.5$ (influencia baja de todas las fuentes)

Teniendo en cuenta la explicación anterior, se procede al cálculo del coeficiente de competencia (K), el cual debe estar en el rango $0.8 \leq K \leq 1$, para elevar el nivel de selección de los expertos.

Coeficiente de consenso.

La información recopilada mediante la encuesta debe ser procesada a través del coeficiente de consenso, el cual expresa si los decisores aceptan o no la propuesta que les hace el facilitador, utilizando para ello la siguiente expresión:

$GC = (1 - VN / VT)$, donde:

GC: grado de aceptación de cada uno de los atributos por parte de los decisores.

VN: total de votos negativos.

VT: total de votos.

El atributo evaluado se acepta cuando el grado de aceptación es mayor que 85%, de quedar por debajo del rango establecido, se pueden adoptar las decisiones siguientes:

- Desechar el criterio de los decisores y mantener el atributo.
- Desechar el atributo, tratando de mantener la condición de que su cantidad nunca sea menor que el número de decisores utilizados.

- Retroalimentar a los decisores con los criterios de los demás para tratar de que modifiquen su votación.

Paso 5: Plan de acciones correctivas.

El objetivo fundamental de este paso es darle solución a las deficiencias detectadas en el análisis por lo que se propone un plan de acciones, el cual permite tomar medidas de corrección en base a las mismas, para lograr una mejor planificación de los recursos de la empresa.

Una vez abordados los elementos fundamentales de los pasos para evaluar las gestiones de cobros y pagos, resulta oportuno desarrollar el marco metodológico correspondiente que le imprime solidez científica a la propuesta.

En la confección del plan de acciones que se presentará en la investigación de acuerdo a los resultados obtenidos, se tendrá en cuenta el siguiente formato:

Problema o Deficiencia	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha de cumplimiento

Fuente: elaboración propia

Los objetivos se derivan del problema o la deficiencia detectada y para cumplir con el mismo se propondrán acciones, las cuales deben ser concretas y no se pueden confundir con los objetivos, deben ir a la práctica. Puede que para cumplir un objetivo, se tracen más de una acción.

Conclusiones

Una vez culminada la investigación, se arriban a las siguientes conclusiones:

A partir de la revisión bibliográfica efectuada, se presentaron las consideraciones teóricas y metodológicas generales del objeto de estudio, permitiendo una mayor amplitud de conocimientos sobre el tema que enmarca la investigación.

Se demuestra la necesidad de un cambio en el proceso de gestiones de cobros y pagos, a partir de técnicas que se abordan en el diseño metodológico, que le aportan solidez científica al análisis que se propone.

La CCS Raúl González no realiza un análisis detallado de sus cuentas por cobrar y pagar, no cuenta con las medidas necesarias que garanticen la eficacia y la eficiencia de su gestión de cobros y pagos.

La propuesta de un plan de acciones, le aporta a la CCS una importante herramienta para resolver los problemas detectados durante la investigación.

Bibliografía

- DEMESTRE, A. Cultura financiera: una necesidad empresarial. La Habana. Ediciones Publicentro. 1^{ra} Edición. 2002
- ESPINOSA, D. 2005. Artículo disponible en el Departamento de Contabilidad y Finanzas, de la Facultad Industrial y Economía de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos.
- ESPINOSA, D. 2005. Procedimiento para el análisis del Capital de Trabajo. Tesis presentada en opción al título de Máster en Administración de Empresas. Matanzas.
- JACK, H. *Engineer On A Disk - Manufacturing Integration and Automation* [on-line], 2003 [citado: marzo 30 de 2010], Grand Valley State University, Allendale, MI (USA) Disponible en: <http://claymore.engineer.gvsu.edu/eod/pdf/automate.pdf>.
- ÖZEL, T.; NADGIR, A. Prediction of flank wear by using back propagation neural network modeling when cutting hardened H-13 steel with chamfered and honed CBN tools, *International Journal of Machine Tools & Manufacture*, 2002, 42 (3), p. 287 - 297.
- TÁPANES, R. *Aplicación de la optimización multiobjetivo del proceso de torneado*, 83 h. Tesis en opción al título de Máster en Ciencias. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas (Cuba). 2005.
- TROTT, A.R.; WELCH, T. *Refrigeration and air-conditioning* (Third edition), Butterworth-Heinemann, Oxford, 2000.
- VEGA, V. Documento inédito. 2003