

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Evaluación de políticas y procedimientos para la administración de cuentas
por cobrar de la empresa Aceitera y Repuestos Palma**

(Tesis de Licenciatura)

Yesenia Elizabeth Rodríguez Díaz

Jutiapa, junio 2016

**Evaluación de políticas y procedimientos para la administración de cuentas
por cobrar de la empresa Aceitera y Repuestos Palma**

(Tesis de Licenciatura)

Yesenia Elizabeth Rodríguez Díaz
Lic. Álvaro Antonio Sandoval Cuyun (**Tutor**)
M Sc. Bani Antonieta Oliveros Mencos (**Revisora**)

Jutiapa, junio 2016

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón

Vice Decano

M.A. Carlos Augusto Juárez Alvarez

Coordinador

REF.:C.C.E.F.L.CPA.S01-PS.009.2016

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 18 DE MARZO DEL 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN



Tutor: Licenciado Alvaro Antonio Sandoval Cuyun
Revisora: Licenciada Bani Antonieta Oliveros Mencos
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Evaluación de políticas y procedimientos para la administración de cuentas por cobrar de la empresa Aceitera y Repuestos Palma"

Presentada por: Yesenia Elizabeth Rodríguez Díaz

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. César Augusto Custodio Cobos
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 07 de noviembre de 2015


Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Tesis, del tema: "Evaluación de políticas y procedimientos para la administración de cuentas por cobrar de la empresa Aceltera y Repuestos Palma" realizado por Yesenia Elizabeth Rodríguez Díaz, carné No 201501901, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de competencias Profesional en la Tesis con la nota de ochenta y cinco puntos (85).

Al ofrecerse para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Alvaro Antonio Sandoval Cordero
Contador Público y Auditor
Colegiado No. CPA-1493
Asociación Nacional C.
de Contadores y Auditores
Guatemala, Guatemala

Jutiapa, 06 de diciembre de 2015


Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de revisoría de la Tesis, del tema: Evaluación de políticas y procedimientos para la administración de cuentas por cobrar de la empresa Aceitera y Repuestos Palma realizado por Yesenia Elizabeth Rodriguez Diaz, carné No. 201501901, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la revisoría del mismo, observando que cumpla con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de Competencias Profesionales.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


MSc. Benito Antonio Olvera Méndez
Administrador de Empresas
Colegiado No. 9280

DEDICATORIA

A DIOS:

Por ser el guía de mi vida, proveedor de mi salud, trabajo, sabiduría y por haberme puesto en el camino de la superación.

A MIS PADRES:

Ricardo Humberto Rodríguez y Berta Alicia Díaz.

A quienes con sus esfuerzos y cariño debo este momento, el cual comparto con mucho amor y respeto.

A MIS HIJOS:

José Adolfo Tobar y Ricardo Alexander Lemus.

Por ser parte de mi vida y darme grandes momentos de felicidad.

A MIS AMIGOS:

Gustavo Adolfo Palma y Oswaldo Salguero.

Agradecimiento profundo por su incondicional apoyo y sabios consejos.

A LA EMPRESA:

Aceitera y Repuestos Palma, un eslabón valioso que contribuyo en el proceso de mi formación para llevarme a la culminación de mi carrera.

A LA UNIVERSIDAD:

Panamericana, especialmente a la Facultad de Ciencias Económicas, por instruirme en búsqueda de conocimiento.

Tabla de Contenido

| | | |
|-------------------------|---|----|
| Resumen | i | |
| Introducción | ii | |
| | | |
| Capítulo 1 | | |
| Marco Conceptual | | |
| 1.1 | Antecedentes | 1 |
| 1.1.1 | Misión | 1 |
| 1.1.2 | Visión | 2 |
| 1.1.3 | Objetivos de la empresa | 2 |
| 1.1.4 | Metas | 2 |
| 1.1.5 | Estrategias | 3 |
| 1.1.6 | Estructura organizacional | 4 |
| 1.1.7 | Descripción de puestos y funciones de los empleados | 5 |
| 1.1.9 | Base legal | 8 |
| 1.1.10 | Diagrama causa y efecto | 9 |
| 1.2 | Planteamiento del problema | 10 |
| 1.3 | Pregunta de Investigación | 10 |
| 1.4 | Justificación | 10 |
| 1.5 | Objetivos de Investigación | 11 |
| 1.5.1 | Objetivo General | 11 |
| 1.5.2 | Objetivos Específicos | 11 |
| 1.6 | Alcances y Límites | 12 |
| | | |
| Capítulo 2 | | |
| Marco Teórico | | |
| 2.1 | Contabilidad | 13 |
| 2.2 | La Cuenta | 13 |

| | | |
|------|--|----|
| 2.3 | Control | 13 |
| 2.4 | Control Interno | 13 |
| 2.5 | Definición de cuentas por cobrar | 14 |
| 2.6 | Administración de cuentas por cobrar | 14 |
| 2.7 | Selección y estándares de crédito | 15 |
| 2.8 | Las cinco c del crédito | 15 |
| 2.9 | Calificación del crédito | 16 |
| 2.10 | Cambio en los estándares de crédito | 16 |
| 2.11 | Toma en las decisiones sobre los estándares de crédito | 17 |
| 2.12 | Condiciones del crédito | 17 |
| 2.13 | Periodo de descuento por pago en efectivo | 17 |
| 2.14 | Periodo de crédito | 18 |
| 2.15 | Periodo promedio de cobro | 18 |
| 2.16 | Supervisión de crédito | 18 |
| 2.17 | Clasificación de las cuentas por cobrar | 19 |
| 2.18 | Objetivos de las cuentas por cobrar | 19 |
| 2.19 | Políticas de cuentas por cobrar | 20 |
| 2.20 | Políticas de ventas al crédito | 20 |
| 2.21 | Políticas de descuento por pronto pago | 21 |
| 2.22 | Morosidad | 21 |
| 2.23 | Análisis de solicitud de crédito | 21 |
| 2.24 | Análisis financiero | 22 |
| 2.25 | Razones financieras | 22 |
| 2.26 | Estado de situación financiera | 25 |
| 2.27 | Estado de resultados | 25 |
| 2.28 | Estado de flujos de efectivo | 25 |
| 2.29 | Políticas de crédito | 26 |
| 2.30 | Procedimientos o estándares de créditos | 26 |
| 2.31 | Políticas de cobranza | 27 |
| 2.32 | Análisis de cartera | 27 |

| | | |
|------|--------------------------------------|----|
| 2.33 | Antigüedad de las cuentas por cobrar | 28 |
| 2.34 | Cuentas incobrable | 28 |

Capítulo 3

Marco Metodológico

| | | |
|-----|--|----|
| 3.1 | Tipo de investigación | 29 |
| 3.2 | Sujeto de la investigación | 29 |
| 3.3 | Instrumentos de recopilación y medición de datos | 29 |
| 3.4 | Diseño de la investigación | 30 |

Capítulo 4

Resultados de la Investigación

| | | |
|-----|----------------------------|----|
| 4.1 | Presentación de resultados | 31 |
| 4.2 | Discusión de resultados | 42 |

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática 45

5.1 Propuesta de políticas de crédito y cobranza

Cronograma 58

Conclusiones 60

Referencias 61

Anexos 63

Lista de cédulas, tablas, cuadros, diagramas de flujo, formularios

Cédula

| | |
|---|----|
| Cédula 1: Análisis de situación financiera | 35 |
| Cédula 2: Análisis de estado de resultados | 36 |
| Cédula 3: Análisis de información financiera | 37 |
| Cédula 4: Razones financieras | 38 |
| Cédula 5: Análisis mensual de la antigüedad de cartera de clientes | 40 |
| Cédula 6: Documento de registro de crédito | 41 |
| Cédula 7: Autorización y registro establecido para la otorgación de crédito | 42 |

Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Requisitos para la otorgación de créditos | 49 |
| Tabla 2: Procedimiento de requisitos para la otorgación de créditos | 50 |
| Tabla 3: Procedimiento para la otorgación de créditos | 51 |
| Tabla 4: Políticas y procedimiento de cobranza | 54 |
| Tabla 5: Procedimiento de cobranza | 55 |
| Tabla 6: Simbología utilizada | 57 |

Diagrama de flujo

| | |
|--|----|
| Diagrama de flujo 1: Procedimiento para la otorgación de crédito | 52 |
| Diagrama de flujo 2: Procedimiento para la cobranza | 56 |

Formulario

| | |
|------------------------------------|----|
| Formulario de solicitud de crédito | 53 |
|------------------------------------|----|

Lista de anexos

Anexo 1: Cuestionario para construir el marco de referencia y antecedentes de la empresa.

Anexo 2: Cuestionarios para dar soporte al análisis de los resultados

Anexo 3: Cuestionario para determinar el área crítica de las cuentas por cobrar

Anexo 4: Documento de registro de crédito

Anexo 5: Carta de autorización de permiso de la empresa

Resumen

Aceitera y Repuestos Palma es una empresa comercial dedicada a la compra-venta de aceites lubricantes y repuestos para vehículos, inició operaciones en el año 1,979 y se encuentra ubicada en el barrio San Sebastián, municipio de Asunción Mita departamento de Jutiapa con el nombre de “Aceitera y Repuestos Palma”, lo cual fue de beneficio para la población por los precios competitivos y por la generación de empleo. La investigación se basa sobre evaluar cómo se lleva a cabo el control y manejo de las cuentas por cobrar en la empresa y analizar qué tipos de procedimientos aplican en la administración de las cuentas por cobrar.

El presente informe da a conocer los resultados de la evaluación integral de la empresa, donde se evidencia la necesidad de evaluar políticas y procedimientos crediticias que pueda controlar la administración de las cuentas por cobrar en la empresa, para llevar a cabo se tomó como base la información proporcionada por el gerente, Auditor externo y contador externo que labora en las áreas de: administración, auditoria y contabilidad dichos datos fueron consignados en los diferentes cuestionarios aplicados y mediante entrevistas.

Los resultados de la investigación determinaron que parte de la causa del problema se encuentra en la carencia de políticas y procedimientos crediticios, inexistencia de provisiones para cuentas incobrables, falta de un contador interno y el deficiente control en la aplicación de procedimientos para otorgar créditos. Todo esto hace que la empresa Aceitera y Repuestos Palma otorgue créditos por confianza y amistad sin más garantía que la promesa de pago oral o escrito, aumentando las cuentas incobrables, el nivel de morosidad y disminuya la rentabilidad de la empresa. Es por eso que se recomendó evaluar las políticas y procedimientos crediticios de la empresa Aceitera y Repuestos Palma.

Con la evaluación de las políticas y procedimientos crediticios la empresa podrá tomar decisiones certeras que contribuyan al óptimo funcionamiento de las cuentas por cobrar de la empresa, Servirá como base para la propuesta administrativa, que está contenida en el presente proyecto de investigación.

Introducción

Aceitera y Repuestos Palma es una empresa comercial dedicada a la compra-venta de aceites lubricantes y repuestos para vehículos, inició operaciones en el año 1,979 y se encuentra ubicada en el Barrio San Sebastián, municipio de Asunción Mita departamento de Jutiapa con el nombre de “Aceitera y Repuestos Palma”, lo cual fue de beneficio para la población por los precios competitivos y por la generación de empleo. La investigación se basa sobre evaluar cómo se lleva a cabo el control y manejo de las cuentas por cobrar en la empresa y analizar qué tipos de procedimientos aplican en la administración de las cuentas por cobrar.

La presente investigación se desarrolló en base a la evaluación de políticas crediticias y de cobranza aplicables a la administración de cuentas por cobrar en la empresa Aceitera y Repuestos Palma en el departamento de Jutiapa. La estructura del documento de investigación está conformada por los siguientes apartados:

En el capítulo uno, se dan a conocer antecedentes de la empresa, estructura organizacional, la visión y misión empresarial, los valores y otros aspectos que fueron el pilar para estructurar el planteamiento del problema, se establecieron los objetivos que guiaron la investigación justificación y pregunta de investigación dando como resultado el inicio del proyecto de investigación .

Capitulo dos, se da a conocer toda la información documental obtenida de diferentes autores, en el cual fue basada la investigación creando así un marco teórico de referencia científica y comprobable que integra el tema de la investigación con las teorías, enfoques, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación. Es pertinente mencionar que es el respaldo organizado en argumentos teóricos y referenciales que se le da al problema para el desarrollo aquí se resalta la observación, descripción y explicación de la situación a investigarse.

Capítulo tres, da inicio con los tipos de investigación utilizados en el desarrollo del informe los cuales básicamente fueron el método descriptivo y narrativo; se estableció cuantos y quienes fueron los sujetos de investigación que ayudaron a proporcionar los datos contenidos en cada uno de los instrumentos diseñados y cada uno de las personas de estudio que participaron, también se da a conocer el procedimiento que se utilizo y desarrolló para llegar al final de proyecto de investigación.

En el capítulo cuatro, se presentan los resultados obtenidos por los diferentes instrumentos de análisis para recopilar la información que ayudó a detectar el problema y brindar la solución a la problemática encontrada los cuales se presentan en diferentes cedula. El diagnóstico administrativo se realizó a través de un análisis general, luego de la aplicación del cuestionario de cuentas por cobrar, se estableció que existe ineficiencia y estancamiento en la sección de créditos y cobros ya que no se establecen políticas de crédito para la otorgación de los mismos y descuidando los procedimientos de cobranza.

Por tal razón se incluye una propuesta administrativa que contiene los lineamientos apropiados para la administración de las cuentas por cobrar, que permita la creación y desarrollo de los procedimientos y que estos sean aplicados en el análisis crediticio, la administración de las cuentas y la recuperación del capital. Logrando la eficiencia y eficacia en ventas al crédito, debido a que las cuentas por cobrar proporcionan a la empresa liquidez y solvencia para poder cumplir con las obligaciones.

Se presenta cronograma de actividades el cual cumplió a cabalidad en fechas, las conclusiones a las que se llegaron las cuales dan respuesta a los objetivos planteados, se presentan las recomendaciones, las referencias bibliográficas, finalizando con los anexos.

Capítulo 1

Marco Conceptual

1.1 Antecedentes de la Empresa

La empresa Aceitera y Repuestos Palma inició operaciones en mayo de 1979 con un capital inicial de Q.1, 500.00 vendiendo lubricantes para vehículos de las marcas: Shell, Esso y Gulf, no habían empleados porque el propietario desempeñó todas las funciones, trabajó y administró simultáneamente. La organización empezó a funcionar en el Barrio San Sebastián de Asunción Mita, Jutiapa en un local rentado en Q. 80.00 mensual. El propietario falleció en el año de 1994 pasando la empresa a ser propiedad del hijo menor quien hasta el día de hoy la administra.

Fue así como inició la empresa Aceitera y Repuestos Palma, obteniendo crecimiento porque a la fecha es generadora de fuentes de empleo, constantemente capacita a personal, incentiva a colaboradores incrementado salarios, tiene una proyección social, ha obtenido reconocimientos de los proveedores por volúmenes de ventas, como ejemplo en el año 2008 obtuvo el segundo lugar en ventas de baterías marca AC DELCO. Lo que esta empresa persigue es abarcar el mercado suroriental, aumentar las fuentes de trabajo, incrementar la gama de productos, contar con un personal altamente competitivo y capacitado lo cual será posible mediante programas de capacitación que vayan dirigidos a mejorar la atención y servicio al cliente.

1.1.1 Misión

Ser una empresa confiable, en la cual laboran personas que atienden y apoyan las necesidades de clientes. Ofrecer a nuestros clientes, productos como repuestos, lubricantes y accesorios para vehículos livianos y pesados. Dar concepto de servicio integral y eficaz como el más alto nivel. En la empresa Aceitera y Repuestos Palma reconocemos como principio fundamental la “integridad” y siempre actuando con rapidez, veracidad y lealtad.

1.1.2 Visión

Ser líderes y aumentar las ventas abarcando el mercado jutiapaneco. Superar el número de ventas y cuantificarlas al cien por ciento. Agregar más sucursales a nivel departamental con más tecnología y un mejor servicio. A la vez abarcar el área rural en la posición de compra-venta de repuestos para automóviles que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

1.1.3 Objetivos de la Empresa

- Brindar un servicio que satisfaga las necesidades deseos y gustos del cliente y estar preparados para los cambios mundiales que se avecinan a raíz de la globalización.
- Distribuir los repuestos y lubricantes para vehículos en la región suroriente y nororiente con un servicio de alta calidad y precios competitivos en el mercado.
- A mediano plazo incrementar la gama de productos con el propósito de establecernos y posicionamos del segmento del mercado que se va atender.
- A largo plazo ser los líderes de los mercados antes mencionados gozando de la credibilidad y prestigio que una empresa debe de poseer a través del trabajo realizado.
- Crear una imagen positiva de la empresa, interna y externamente.
- Capacitación constante a los colaboradores para estar al día con técnicas de ventas.

1.1.4 Metas

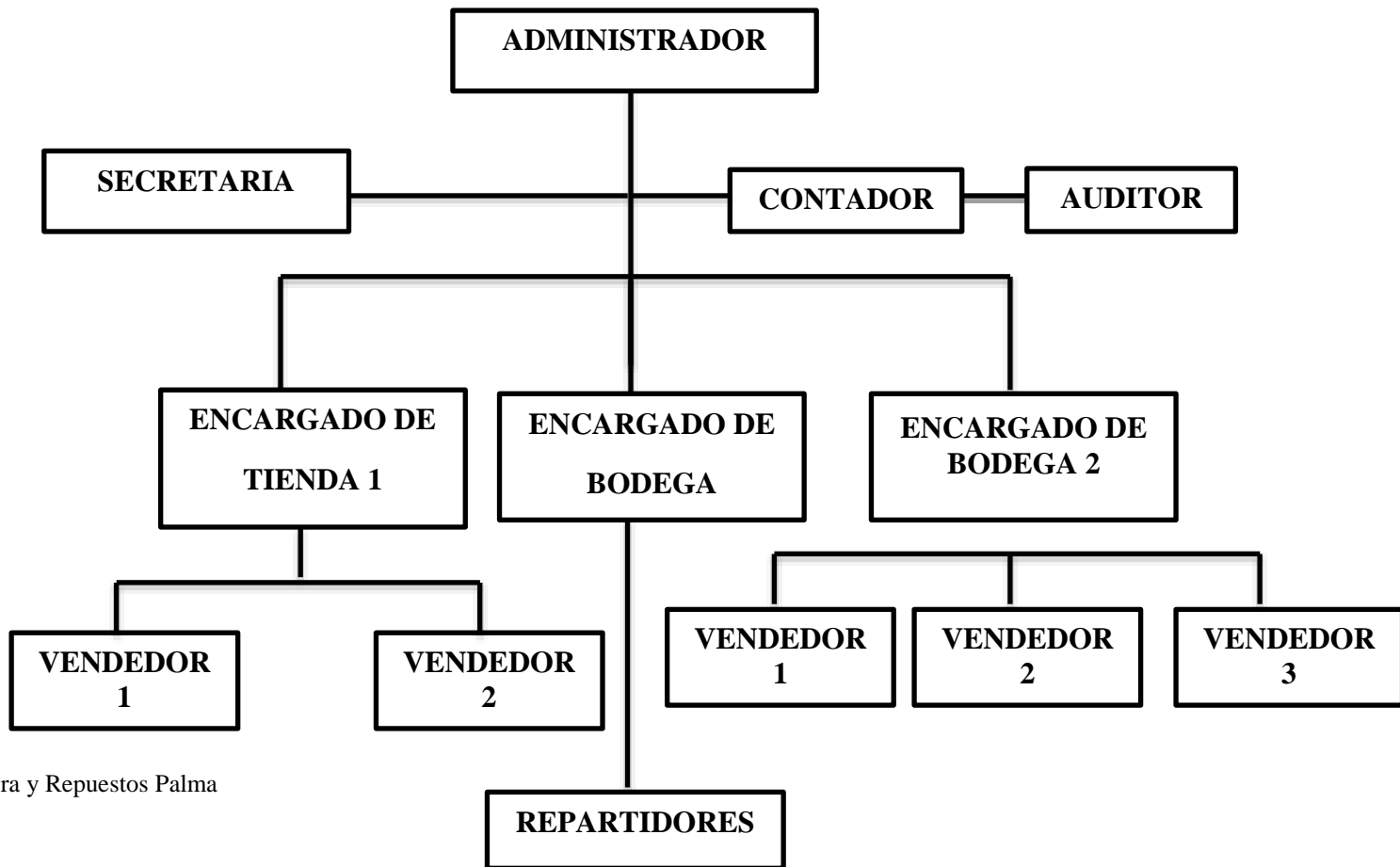
- Vender entre su producto mayor, el equivalente a 3,000 litros de aceite de forma mensual en la empresa.
- Que en la comercialización en los repuestos para vehículos, tener una venta como mínimo de Q.150, 000.00 mensuales en las diferentes líneas de repuestos.
- Posicionamos del mercado regional especialmente en el área de lubricantes en un 50% a corto plazo.

- Adquirir otro microbús destinado para el reparto a domicilio en el segundo semestre del presente año.
- Ser una empresa sólida y que sea líder en el mercado regional.

1.1.5 Estrategias

- Contar con las marcas de repuestos y lubricantes más prestigiosas del mercado
- Atender en las mismas condiciones de las petroleras, con entrega a domicilio dentro del perímetro de las regiones, que forman parte de nuestro segmento de mercado
- Brindar asesoría técnica impartida por un Ing. Mecánico Industrial enviado por nuestros proveedores
- Conceder créditos a 30 días

1.1.6 Estructura organizacional



Fuente: Aceitera y Repuestos Palma

1.1.7 Descripción de puestos y funciones de los empleados

Administrador

Jefe inmediato superior: Ninguno

Subalternos:

- Secretaria
- Encargados de tienda
- Encargado de bodega
- Vendedores
- Repartidores

Funciones:

- Dirigir y controlar las actividades que se realizan en la empresa.
- Coordinar, participa, y autoriza en la contratación del personal.
- Realiza las distintas negociaciones y compra productos.
- Supervisar y velar porque se cumplan los objetivos de la empresa.
- Brindar capacitación constante a los colaboradores.
- Estimular el trabajo en equipo.
- Desarrolla y mantienen la calidad de vida en el trabajo.
- Evaluar el desempeño del personal.
- Administrar el área financiera.

Secretaria

Jefe inmediato superior: Administrador

Relación directa con:

- Encargados de tienda
- Encargado de bodega

Subalternos: Ninguno

Funciones

- Llevar el orden de la papelería que se maneja en la empresa.
- Realizar pagos a los proveedores y los diferentes gastos que el negocio genera.
- Realizar informes financieros de forma mensual, que determina el resultado de la utilidad mensual.

Lleva control de facturación y revisa los estados de cuentas bancarias.

- Verificar los precios de los productos y los modifica cuando sea necesario.
- Informar a los clientes cuando hay ofertas en los productos.

Encargados de tienda

Jefe inmediato superior: Administrador

Relación directa con

- Secretaria
- Encargado de bodega
- Subalternos
- Vendedores
- Repartidores

Funciones

- Realizar pedidos de mercadería
- Llevar control de existencias
- Realizar cobros a clientes
- Informar al propietario de cualquier anomalía que se presente dentro de la empresa
- Velar porque se esté prestando un excelente servicio al cliente

Encargado de bodega

Jefe inmediato superior: administrador encargado de hacerle llegar el producto al lugar indicado al cliente.

Subalternos

- Vendedores
- Repartidores

Funciones

- Se encarga de llevar el control de entrada y salida de mercadería de la bodega
- Dar información sobre las existencias de productos a los encargados de tienda y vendedores
- Realizar inventarios una vez al mes
- Control de pedidos agotados para hacer pedidos

Vendedores

Jefe inmediato superior: jefes de tienda

Relación directa con:

Subalternos:

- Repartidores

Funciones:

- Encargados de la atención al cliente
- Velar porque la venta se realice
- Cumplir los reglamentos y políticas de la empresa.
- Proporcionar la información requerida respecto a los productos.
- Ofrecer la gama de productos con que se cuenta.

Repartidor

Jefe inmediato superior: Jefes de tienda

Funciones:

- Encargado de hacerle llegar el producto al lugar indicado al cliente

1.1.8 Base legal

- La empresa posee la Patente de Comercio Número 169592 con dirección Comercial en el Barrio El Calvario Asunción Mita, Jutiapa, emitida por el Registro Mercantil el 30 de mayo 1,995 según Expediente 13296-95.
- Ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con Numero Patronal 111915
- Aceitera y Repuestos Palma se encuentra registrada en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) con el número 926576-7 realizando los siguientes pagos:

Impuesto al Valor Agregado (IVA) en el Régimen General

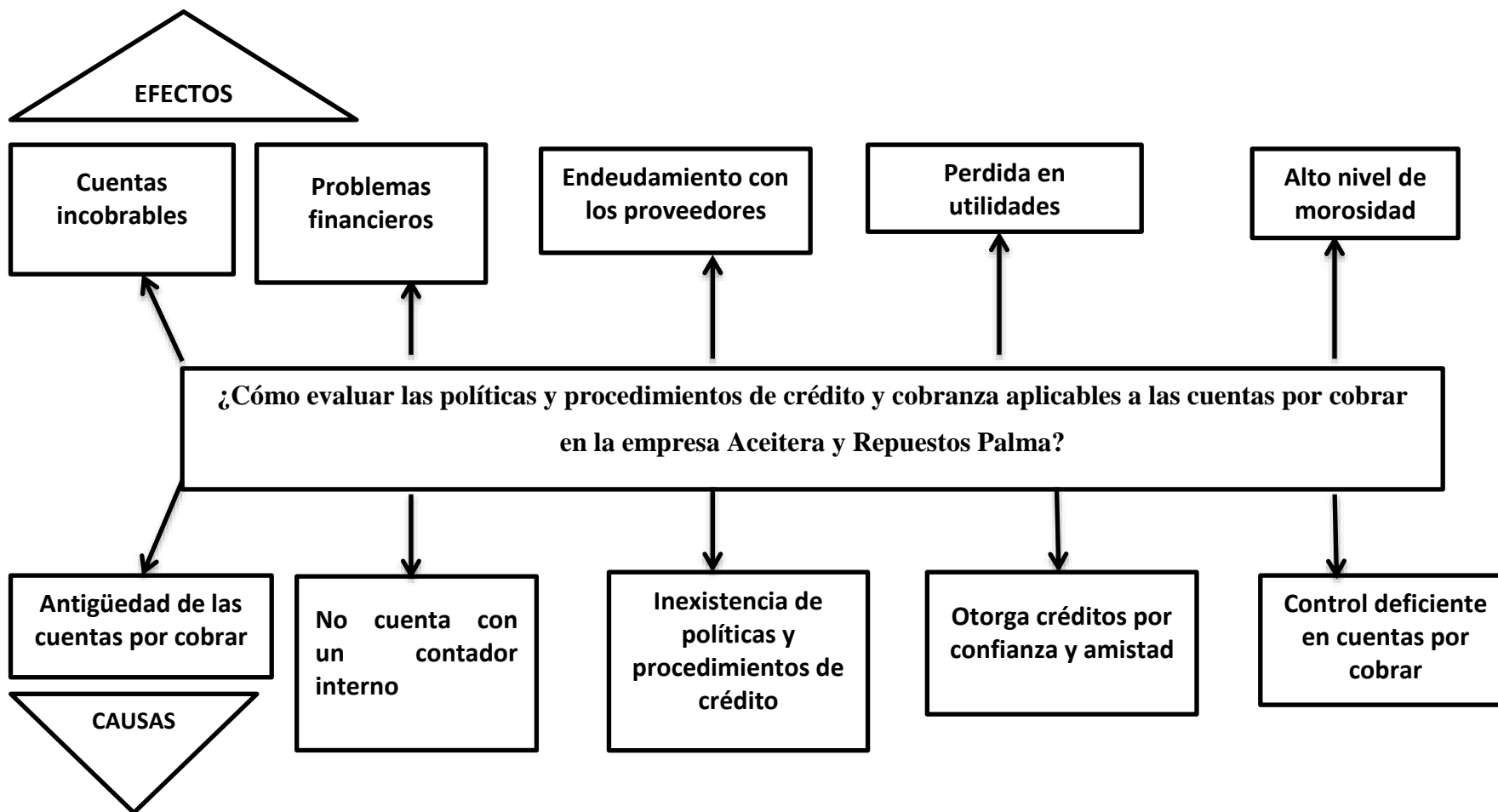
Impuesto Sobre la Renta (ISR) en el Régimen Utilidades de Actividades Lucrativas Pago Trimestral

Impuesto Sobre la Renta (ISR) Pago Anual Utilidades de Actividades

Impuesto de Solidaridad (ISO) acreditable al ISR

Impuesto Circulación de vehículos, pago anual.

1.1.9 Diagrama causa y efecto



Fuente: elaboración propia

1.2 Planteamiento del problema

El éxito de las empresas, radica parcialmente en el volumen de ventas productos y servicios que ofrecen en el mercado. En la actualidad se trabaja con alto porcentaje de cuentas por cobrar, creando una tendencia por parte de las empresas de financiar las ventas por medio del crédito. En la empresa Aceitera y Repuestos Palma, se realizó la evaluación integral con el propósito de encontrar una solución objetiva y viable para la programación y posible recomendación de cambio en las políticas crediticias en el área de cuentas por cobrar. Al aceptar la práctica empresarial dirigida la empresa consideró que el rubro más afectado y del cual deseaba un informe detallado es el de cuentas por cobrar.

Sin embargo al realizar el diagnóstico de la empresa se identificaron otras áreas de importancia en los procesos de otorgamientos de créditos. Los resultados de la investigación determinaron que parte de la causa del problema se encuentra en la carencia de políticas y procedimientos crediticios, inexistencia de provisiones para cuentas incobrables, falta de un contador interno y el deficiente control en la aplicación de procedimientos para otorgar créditos. Todo esto hace que la empresa Aceitera y Repuestos Palma otorgue créditos por confianza y amistad sin más garantía que la promesa de pago oral o escrito, aumentando las cuentas incobrables, el nivel de morosidad y disminuya la rentabilidad de la empresa.

1.3 Pregunta de investigación

¿Cómo evaluar las políticas y procedimientos de crédito y cobranza aplicables a las cuentas por cobrar en la empresa Aceitera y Repuestos Palma?

1.4 Justificación

En una empresa las cuentas por cobrar representan uno de los rubros más sensibles a nivel financiero en las empresas, porque se considera que abarcan parte del capital de trabajo, situación

que al no ser manejada de forma eficiente y con eficacia se corre el riesgo de un desequilibrio que puede provocar hasta la quiebra.

La empresa Aceitera y Repuestos Palma no es la excepción en el manejo de este tipo de operaciones, porque de las ventas totales el mayor porcentaje se realizan al crédito, razón por la cual se considera necesario utilizar los procedimientos administrativos y legales que permitan mantener el control sobre dicho rubro, pero sobre todo la recuperación de los saldos de esas cuentas. Debido a la importancia que las cuentas por cobrar representan para la empresa, por tal razón se hace importante y necesario establecer si en la actualidad, la forma de operar las cuentas por cobrar establecidas en Aceitera y Repuestos Palma son las correctas.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo general

- Evaluar políticas y procedimientos de crédito y cobranza acorde al giro del negocio aplicables a las cuentas por cobrar para reducir riesgos y elevar las utilidades financieras.

1.5.2 Objetivos específicos

- Analizar los procedimientos utilizados en la autorización de las cuentas por cobrar.
- Evaluar la cartera de clientes para determinar el grado de morosidad.
- Definir una propuesta administrativa de cuentas por cobrar que sea eficiente y que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones en la empresa Aceitera y Repuestos Palma.

1.6 Alcances y límites

Alcances

Para la realización de la investigación se tendrá comunicación con la Administración, pues es la responsable de la autorización de las cuentas por cobrar, con el contador externo. Como responsable del registro de las operaciones contables y el auditor externo como responsable de la fiscalización de las operaciones contables y financieras de la empresa.

Límites

El análisis de las cuentas por cobrar requiere comunicación y acceso a documentos que permitan determinar la rotación de los saldos de las mismas.

Considerando que para el trabajo de investigación será necesaria la comunicación con los involucrados en la administración de las cuentas por cobrar y documentos utilizados para el control, se asume el riesgo de que estos no sean adecuados para el análisis del rubro, pues no se llevan saldos y controles actualizados.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Contabilidad

“Una técnica mediante el cual se registran, clasifican y resumen las operaciones realizadas y los eventos económicos, naturales y de otro tipo, identificables y cuantificables que afectan a la entidad, estableciendo los medios de control que permitan comunicar información cuantitativa expresada en unidades monetarias, analizada e interpretada, para que los diversos interesados puedan tomar decisiones en relación con dicha entidad económica(Romero, 2004)

2.2 La Cuenta

“La principal herramienta de la cual dispone la contabilidad para el registro de las operaciones que afectan a una entidad es la cuenta”(Catacora, 1998)

2.3 Control

“Un proceso mediante el cual la administración se asegura de que los recursos sean obtenidos y usados efectiva y eficiente, en función de los objetivos de la organización.”

(Ramirez Valenzuela, 2004)

2.4 Control interno

“El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Fiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Coopers & Lybrand, 1997)

2.5 Definición de cuentas por cobrar

“Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo cualquier otra clase de servicios”(Brito, 1999)

Representan el total del crédito otorgado por una empresa a los clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos. “Cuentas por cobrar” emitido por la Comisión de Principios de Contabilidad (CPC) del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, e incluido en las Normas de Información Financiera (NIF) del Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera, (CINIF), las cuentas por cobrar constituyen derechos exigibles a favor de la entidad y pueden ser a corto o a largo plazo dependiendo la disponibilidad para el acreedor y exigibilidad para el deudor de dicha cuenta. Recuperado de: <https://imcp.org.m/normatividad/normas-de-Auditoria>.

2.6 Administración de cuentas por cobrar

No existe una definición precisa de administración de cuentas por cobrar, pero puede describirse como la gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a los clientes. Esta gestión debe tener como objetivo coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes con el fin de alcanzar los objetivos financieros con la mayor productividad posible. El crédito es un incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, como por la mayor extensión de los plazos de pago.

Sin embargo, cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se prolongan demasiado, es mayor el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa. El crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de las cuentas en un periodo posterior a la venta. La administración es una rama de la dirección que abarca la

inspección, operación y control en una empresa, y por medio de ella, se analizan y resuelven problemas. (Kohler, 2000)

2.7 Selección y estándares de crédito

La selección de crédito consiste en la aplicación de técnicas para determinar qué clientes deben recibir crédito. Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la empresa, es decir, los requisitos mínimos de ésta para extender crédito a un cliente(Gitman, 2007)

2.8 Las cinco “C” del crédito

Una técnica popular para la selección de crédito se denomina cinco “C” del crédito, que proporciona un esquema para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y a los gastos involucrados, este método de selección de crédito se usa en solicitudes de crédito de grandes montos en dólares. Las cinco “C” son:

1. Carácter: el historial del solicitante de cumplir con las obligaciones pasadas.
2. Capacidad: la capacidad del solicitante para rembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivos disponibles para rembolsar las obligaciones de deuda.
3. Capital: la deuda del solicitante con relación al capital propio.
4. Colateral: el monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una empresa recupere los fondos si el solicitante incumple el pago.
5. Condiciones: las condiciones existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica. El análisis por medio de las cinco “C” del crédito no genera una decisión de aceptar-rechazar específica, por lo que el uso requiere un

analista experimentado para revisar y otorgar solicitudes de crédito. La aplicación de este esquema asegura que los clientes de crédito de la empresa pagarán, sin ser presionados, dentro de las condiciones de crédito establecidas.(Gitman, 2007)

2.9 Calificación de crédito

La calificación de crédito es un método de selección de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito de alto volumen y poco monto. La calificación de crédito aplica valores obtenidos estadísticamente a los puntajes de las características financieras y de crédito clave de un solicitante de crédito para predecir si pagará a tiempo el crédito solicitado. En pocas palabras, el procedimiento genera una calificación que mide la fortaleza crediticia general del solicitante y la calificación se usa para tomar la decisión de aceptar-rechazar la concesión del crédito al solicitante.

Las grandes operaciones de tarjetas de crédito, como las de bancos, empresas petroleras y tiendas departamentales, son las que usan con mayor frecuencia la calificación de crédito. El propósito de esta calificación es tomar decisiones de crédito bien informadas con rapidez y de manera económica, reconociendo que el costo de una sola decisión basada en una calificación errónea es pequeño. No obstante, si aumentan las deudas incobrables por decisiones basadas en una calificación, entonces el sistema de calificación debe evaluarse de nuevo. Para obtener una demostración de una calificación de crédito, incluyendo el uso de una hoja de cálculo con ese propósito. Recuperado de: [www. person educacion.net/gaitman](http://www.personeducacion.net/gaitman).

2.10 Cambio de los estándares de crédito

En ocasiones, la empresa considerará cambiar los estándares de crédito en un esfuerzo por mejorar sus rendimientos y crear mayor valor para los propietarios. Como muestra, considere los siguientes cambios y efectos en las utilidades que se esperan de la relajación de los estándares de crédito.(Gitman, 1996).

2.11 Toma de decisión sobre los estándares de crédito

Para decidir si debe relajar los estándares de crédito, la empresa debe comparar la contribución adicional de las ventas a las utilidades con los costos agregados de la inversión marginal en las cuentas por cobrar y las deudas incobrables marginales.(Gitman, 2007)

2.12 Condiciones de crédito

Las condiciones de crédito son las condiciones de venta para clientes a quienes la empresa ha extendido el crédito. Las condiciones de 30 netos significan que el cliente tiene 30 días desde el inicio del periodo de crédito (comúnmente fin de mes o fecha de factura) para pagar el monto total de la factura. Algunas empresas ofrecen descuentos por pago en efectivo, es decir, deducciones porcentuales del precio de compra por pagaren un tiempo específico y puntual.(Gitman, 1996)

2.13 Periodo de descuento por pago en efectivo

El administrador financiero puede modificar el periodo de descuento por pago en efectivo, es decir, el número de días después del inicio del periodo de crédito. La dificultad para el administrador financiero radica en evaluar el impacto que un aumento del periodo de descuento por pago en efectivo produciría en la inversión en las cuentas por cobrar de la empresa. Esta inversión disminuirá porque los clientes que no toman el descuento pagarán ahora más rápido. No obstante, la inversión de las cuentas por cobrar aumentará por dos razones:

- 1) Los clientes que toman el descuento lo seguirán obteniendo, pero pagarán después y
- 2) Los nuevos clientes atraídos por la nueva política generarán nuevas cuentas por cobrar. Si la empresa disminuyera el periodo de descuento por pago en efectivo, los efectos serían opuestos a los que acabamos de describir. (Gitman, 2007)

2.14 Periodo de crédito

Los cambios en el periodo de crédito es decir, el número de días después del inicio hasta el cumplimiento del pago total de la cuenta, también afectan la rentabilidad de una empresa. Por ejemplo, una empresa de 30 días netos a 45 días debe incrementar las ventas, afectando positivamente las utilidades. Sin embargo, tanto la inversión en las cuentas por cobrar como los gastos por deudas incobrables también aumentarían, afectando negativamente las utilidades.

El aumento de la inversión en las cuentas por cobrar se debería a más ventas y pagos en general más lentos en promedio prolongado. El aumento de los gastos por deudas incobrables se debe al hecho de que cuanto más largo, mayor es el tiempo disponible que tiene una empresa para fracasar, lo que la haría incapaz de pagar las cuentas por pagar. Una disminución producirá los efectos opuestos. (Gitman, 2007).

2.15 El periodo promedio de cobro

Es el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo yes el número de días que las ventas a crédito están pendientes de pago. Está formado por dos elementos: 1) el tiempo que transcurre desde la venta hasta que el cliente envía el pago por correo y 2) el tiempo para recibir, procesar y cobrar el pago después de que el cliente lo envió por correo. Se asume que el tiempo de recepción, procesamiento y cobro es constante, el cual informa a la empresa, cuándo los clientes pagan las cuentas y permite a la empresa determinar si existe un problema general con las cuentas por cobrar.(Gitman, 2007).

2.16 Supervisión de crédito

Es el aspecto final que una empresa debe considerar en la administración de las cuentas por cobrar, porque es una revisión continua de las cuentas por cobrar de la empresa para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones establecidas. Si no están pagando a tiempo, advertirá a la empresa del problema. Los pagos lentos son costosos para una empresa porque

prolongan el periodo promedio de cobro e incrementan la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar.

Dos técnicas que se usan con frecuencia para la supervisión del crédito son el periodo promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar. Además, las empresas utilizan diversas técnicas populares de cobro.(Gitman, 2007)

2.17 Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el balance general como tal. Atendiendo al origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Cuentas por cobrar comerciales. Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen el origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.
 - Cuentas por cobrar no comerciales. Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas.
- Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf.

2.18 Objetivo de las cuentas por cobrar

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes. Fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y la gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión. Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas. (Chavez, 2008)

2.19 Políticas de cuentas por cobrar

Se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos. En el caso de la administración de cuentas por cobrar, éstas políticas representan los lineamientos que darán la pauta para determinar si se puede otorgar crédito a un cliente, el monto que se le puede conceder, y el plazo en el cual deba cancelar la deuda. Si éstas políticas son bien definidas, se podrá cumplir con una administración de crédito eficiente.

Si la administración conoce los costos y beneficios del otorgamiento de crédito, puede entonces aplicar dos políticas de cuentas por cobrar muy comunes, que son: Venta al crédito a “n” cantidad de días. Esta política concede al cliente “n” días como máximo para pagar las obligaciones. Cada empresa es libre de establecer el plazo de crédito que más le convenga. Descuento por pronto pago. Esta política concede un porcentaje de descuento sobre el monto total de la venta, al cliente que cancele las obligaciones en un plazo menor de días. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf

2.20 Política de venta al crédito

Una empresa que vende al crédito, incurre en ciertos costos propios del crédito, que son: El costo de capital necesario para financiar las cuentas por cobrar durante el período de crédito. Los costos de cobranza como facturación, contabilidad y sueldos. Costos de morosidad cuando el cliente se demora en pagar, creando un costo de oportunidad por el tiempo adicional en que los recursos están inmovilizados después de transcurrido el período de cobro normal. Costos de incumplimiento cuando el cliente no paga definitivamente. La empresa pierde el costo de los artículos vendidos y no pagados.

Los costos de capital pueden incrementarse mientras más tiempo permanezcan las cuentas sin cobrarse, porque la empresa debe pagar intereses por cada día transcurrido. Mientras que los costos de cobranza son constantes, porque los gastos se realizan una sola vez. Para rectificar estos costos de capital y cobranza, se cuenta con los incrementos que se esperan en las ventas y en las

utilidades a raíz del crédito. Para tomar la decisión final de adoptar o no, una política de crédito, a un período determinado, se pueden comparar los costos adicionales derivados de esa política de crédito, con las utilidades adicionales del mismo; para decidir si es más rentable.(Cermeño, 2008)

2.21 Política de descuento por pronto pago

La finalidad de esta política es provocar en el cliente, que al realizar la compra, aproveche un descuento ofrecido por saldar las obligaciones antes de que se cumpla la fecha límite de pago. Este plazo puede ser, por ejemplo, de 10 días; es decir, si el cliente cancela la deuda en los primeros 10 días, recibe un porcentaje de descuento por el monto total de la compra. Usualmente este tipo de política atrae más clientes y aumenta las ventas previstas. Al igual que en el caso anterior de crédito, habría que examinar las utilidades generadas por esta política y compararlas, para decidir si conviene o no adoptarla. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf.

2.22 Morosidad

Pasaran a la situación contable de dudosos por morosidad las operaciones vencidas y no cobradas sin medir novación o prórroga, cuando haya transcurrido un plazo superior a 90 días desde el vencimiento. (Gomez, 2002)

2.23 Análisis de solicitudes de crédito

Después de establecer las condiciones de venta que se ofrecerán, las empresas deben evaluar cada una de las solicitudes de crédito y ponderar las posibilidades de que se preste una deuda incobrable o una de mora en los pagos. El procedimiento de la valuación del crédito son tres pasos conexos. Recopilar información sobre los solicitantes, analizar dicha información para determinar la solvencia y tomar decisiones crediticias con esta última se establece si el crédito debe autorizarse y cuál será el monto establecido.(Van Horne, 2002)

2.24 Análisis financiero

Consiste básicamente en el análisis de los estados financieros de una empresa, orientado a evaluar la posición financiera presente y pasada, con el resultado de las operaciones; para especificar las condiciones actuales y pronosticar los resultados futuros, y además, facilitar la toma de decisiones. Al realizar un análisis financiero se puede descubrir áreas problemáticas específicas para emprender acciones correctivas a tiempo. Por ejemplo, en el área de crédito se pueden examinar las razones financieras básicas de un posible cliente para decidir si le extienden un crédito.

Los principales contextos en una evaluación financiera de crédito son: la rentabilidad, el endeudamiento, la solvencia, la rotación de cuentas por cobrar, el período promedio de cobros y la tasa de rendimiento sobre la inversión de las ventas al crédito. Recuperado de <http://www.gerencie.com/analisis-de-estadosfinancieros.html>

2.25 Razones financieras

Una razón financiera es una relación que indica algo sobre las actividades de una empresa, como la proporción entre activos y pasivos, o entre las cuentas por cobrar y las ventas anuales. Además, permite que el analista compare las condiciones de una empresa en el tiempo o en relación con otras empresas. (Moyer, 2005)

2.25.1 Razones de liquidez. Indican la capacidad de una empresa para cumplir con las obligaciones financieras de corto plazo.

2.25.2 Razones de administración de activos. Indican la eficiencia con que una empresa utiliza los activos para generar ventas.

2.25.3 Razones financieras de apalancamiento financiero. Indican la capacidad que tiene una empresa para cumplir con las obligaciones de deuda a corto y largo plazo.

2.25.4 Razones financieras de rentabilidad. Miden con qué eficacia genera utilidades la administración de una empresa con base en ventas, activos e inversiones de los accionistas.

2.25.5 Razones financieras basadas en el mercado. Miden la evaluación que hacen los mercados financieros sobre el desempeño de una empresa.

2.25.6 Razones financieras sobre la política de dividendos. Indican las prácticas de dividendos de una empresa.

- Razón circulante

Determina la capacidad de una empresa para cumplir las obligaciones a corto plazo.

$$\text{Razón Circulante} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

El resultado significa que por cada unidad monetaria que la empresa debe, tiene determinada cantidad para responder a las obligaciones de corto plazo. Idealmente se espera que sea de 2 a 1, sin embargo es menor en algunas empresas con alto uso de efectivo. El activo corriente se puede clasificar en: efectivo en caja, efectivo en bancos, cuentas por cobrar, inventarios y otros activos corrientes. El pasivo corriente se puede clasificar en: proveedores, impuestos por pagar, acreedores, documentos por pagar a corto plazo y créditos bancarios a corto plazo.

- Razón de liquidez inmediata

Prueba del ácido al igual que la razón circulante, determina la capacidad de cumplir con las obligaciones a corto plazo, excepto que excluye el inventario, porque es la cuenta menos líquida.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

El resultado mide la capacidad de pago inmediato que tiene una empresa. Idealmente se espera que sea de 1.5 a 1. Si el resultado de esta razón es superior al establecido en las políticas de

crédito de la empresa, significa que los clientes no están cumpliendo oportunamente con los pagos. Para saber el número de días que tarda la rotación de las cuentas por cobrar, se estiman los días de crédito:

$$\text{Días de crédito} = \frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$$

Se refiere al número promedio de días que las empresas cobran las ventas al crédito. Este resultado es útil solo cuando se relaciona con las condiciones de crédito promedio concedidas a la empresa.

- Rotación de inventarios

Mide la circulación de los inventarios, y el valor indica las veces en el año que los créditos otorgados por ventas fueron recuperadas.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

El resultado expresa la velocidad con que diversas cuentas se convierten en ventas o en efectivo. En la medida que la empresa minimice el número de veces que tiene de inventarios en las bodegas, mejorará la utilización de flujos de efectivo sin arriesgar la producción o distribución de los productos.

- Margen de utilidad neta operativa

Este margen indica el beneficio que se obtiene en relación a las ventas. Margen de utilidad neta = Utilidad neta en operaciones x 100 Ventas Totales. El margen de utilidad representa las utilidades netas que gana la empresa en el valor de cada venta. Éstas se deben tener en cuenta deduciéndoles los cargos financieros o gubernamentales y determina solamente la utilidad de la operación de la empresa. El resultado indica cuántas unidades monetarias líquidas de ganancia se obtuvieron por cada unidad monetaria que se vendió.

- Tasa de rendimiento sobre la inversión de las ventas al crédito

Indica en porcentaje, el aporte del rendimiento sobre la inversión de las ventas al crédito. $\text{Ventas a crédito} \times \text{Tasa de rendimiento sobre la inversión} \times 100 \text{ Ventas Totales}$.

2.26 Estado de Situación Financiera

Muestra la situación financiera de una entidad a una fecha dada. Es un documento estático que muestra en un momento determinado el activo, pasivo y capital neto de una entidad económica. Los activos son aquellos derechos tangibles o intangibles que tengan un valor en dinero. Éstos se clasifican en corrientes y no corrientes. Los primeros son aquellas partidas que se esperan sean realizadas en un plazo menor a un año, como el efectivo, cuentas y documentos por cobrar, e inventarios. Los activos no corrientes incluyen activos de operación o financieros que está ligados a la empresa por períodos mayores a un año. Pasivos son aquellas deudas que tiene una entidad económica.

Éstos representan la parte de los activos que han sido financiados por terceros, y que por ende constituyen una obligación. Éstos se clasifican también en corrientes y no corrientes. El balance general presenta un estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico. El estado equilibra los activos de la empresa (lo que posee) frente al financiamiento, que puede ser deuda (lo que debe) o patrimonio (lo proporcionado por los propietarios). (Gitman, 1996)

2.27 Estado de Resultados

Es el cuadro que muestra los resultados económicos de una entidad por un período de tiempo determinado, el cual puede ser de un año o menos. Es un cuadro que presenta los ingresos y gastos de una empresa durante determinado espacio de tiempo y también el importe de las utilidades o pérdidas netas del período cubierto. (Gómez, 2007)

2.28 Estado de Flujos de Efectivo

Se refiere a un cuadro sinóptico que muestra las entradas y salidas de efectivo de un período determinado. Se elabora con el propósito de conocer la cantidad de efectivo que requiere una empresa para operar durante un tiempo determinado. La información expuesta por el estado de flujos de efectivo suministra las bases para evaluar la capacidad que tiene una empresa para generar efectivo (caja y bancos) o equivalentes de efectivo (inversiones a corto plazo o activos para ser convertibles en efectivo inmediato), así como las necesidades de liquidez. (Gómez, 2007)

2.29 Políticas de crédito

Se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del crédito. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido. El nivel de las cuentas por cobrar de una empresa está determinado por el volumen de las ventas y por el período promedio de cobranza. Este período promedio de cobranza, depende de las condiciones económicas del cliente, y de factores propios de la empresa. En toda política crediticia deben establecerse ciertos parámetros como: procedimientos, estándares o el riesgo máximo aceptable de las cuentas por cobrar.

Los términos que incluyen el plazo de tiempo durante el cual se conceden los porcentajes de descuento por pronto pago, si este existe. Al implementar debe considerarse: la administración con procedimientos ágiles, términos competitivos, evaluar en forma objetiva y evitar la cartera vencida. (Gitman, 1996)

2.30 Procedimientos o estándares de crédito

Las políticas de crédito pueden influir de manera importante en las ventas. Si los competidores extienden créditos en forma liberal. El crédito es uno de los muchos factores que influyen en la

demanda del producto de una empresa, el grado en que el crédito puede favorecer la demanda depende de los factores, en teoría las compañías deben reducir estándares de calidad de las ventas generadas para aceptación de cuentas, siempre y cuando la rentabilidad de las ventas generadas exceda los costos agregados de las cuentas por cobrar.(Van Horne, 2002)

2.31 Políticas de cobranza

Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. Un proceso de cobranza incluye el envío de notificaciones de cobro, llamadas telefónicas, facturación, cobros a través de una agencia externa o incluso demandas. La operación básica de cobranza abarca todas las operaciones que comprenden desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa.

La incobrabilidad en las cuentas por cobrar da indicios de que los procedimientos en la concesión del crédito no son los adecuados, lo cual dificulta realizar la operación de cobranza, lo que trae como consecuencia falta de oportunidad para la empresa de poder cubrir los compromisos (créditos), con los proveedores, así como incrementar la estimación para cuentas incobrables, la falta de efectivo para poder cubrir las necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar. (Terminos y Definiciones, 2015)

2.32 Análisis de cartera

Describe el listado de clientes que la empresa posee. Este análisis unifica información sobre los clientes que se pueden clasificar por variables de antigüedad o de cartera, según convenga, y de acuerdo a límite de crédito que la compañía ha otorgado.(Alveño, 1991)

2.33 Antigüedad de cuentas a cobrar

Una forma de obtener información de liquidez de las cuentas por cobrar es la capacidad de los directores de hacer cumplir las políticas de crédito, mediante el análisis de antigüedad de cuentas por cobrar. Con este método se clasifican las cuentas por cobrar en determinadas fechas, según los porcentajes de facturación en meses previos y es un proceso de clasificación de las cuentas por cobrar según su antigüedad, a partir de cierta fecha.(Van Horne, 2002)

2.34 Cuentas incobrables

Cuentas incobrables, cuentas malas, cuentas que se juzgan incobrables porque los deudores no pueden o no están dispuestos a pagarlas. La falta de pago es variable que a menudo depende de los riesgos crediticios que los administradores están dispuestos a aceptar ya que generan gasto por cuentas incobrables que es el costo de otorgar crédito que provienen de las cuentas malas. (Hornngren, 2000)

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

Para este tipo de investigación se implementó el método descriptivo el cual consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas y el método narrativo, consiste en describir y analizar las características de las actividades operaciones y procedimientos que se aplicaron en los diferentes departamentos de la empresa.

3.2 Sujetos de la investigación

Se realizó en las instalaciones de Aceitera y Repuestos Palma y se aplicó a 3 personas encargadas de las siguientes áreas:

- 1 Administrador
- 1 Auditor externo
- 1 Contador externo

3.3 Instrumentos de recopilación y medición de datos

Se diseñaron dos cuestionarios de quince preguntas abiertas y de selección múltiple, los cuales fueron dirigidos al administrador, entrevistas al auditor externo y contador externo personas encargadas del área de contabilidad y auditoría, las cuales sirvieron para recabar información en el procedimiento de operar las cuentas por cobrar, la información que se pretendió recolectar servirá para toma de decisiones por las debilidades encontradas. Para darle soporte a los instrumentos de investigación ver anexo 1, anexo 2 y anexo 3.

3.4 Diseño de la investigación

3.4.1 Programa de actividades de investigación

Para desarrollar la investigación se tomaron varios aspectos entre los cuales se mencionan:

- Selección de la empresa
- Presentación de solicitud dirigida a la gerencia para realizar informe
- Respuesta de autorización de la empresa
- Visita preliminar a la empresa
- Entrevista con el gerente
- Se realizó evaluación integral
- Se diseñó cuestionario para construir el marco de referencia y antecedentes de la empresa.
- Aplicación de cuestionarios a la gerencia
- Se analizaron cuestionarios y se realizó análisis FODA
- Se realizaron anexos uno y dos
- Se realizó diagrama causa efecto en base a cuestionarios
- Entrega capítulo uno antecedentes
- Correcciones al capítulo uno
- Entrega capítulo dos marco teórico
- Elaboración capítulo tres marco metodológico
- Elaboración del capítulo cuatro
- Entrega de proyecto de investigación
- correcciones del proyecto de investigación
- Elaboración del capítulo cinco
- Correcciones del capítulo cinco propuesta de solución
- Entrega final de proyecto de investigación

Capítulo 4

Resultados de la Investigación

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos por los diferentes instrumentos de análisis para recopilar la información que ayudó a detectar el problema y brindar la solución a la problemática encontrada. A continuación se presentan los resultados de la investigación en el rubro de cuentas por cobrar, elemento principal de la investigación:

Con el estudio se pretende evaluar si las políticas de crédito y cobranza que utiliza la empresa son las indicadas y están acordes al giro habitual del negocio para reducir riesgos y elevar las utilidades financieras. En la presente investigación no se determinó un muestreo, toda vez que se evaluaron a los sujetos de la investigación, siendo ellos el administrador, contador externo y el auditor así como todos los documentos y procedimientos utilizados en el manejo de las cuentas por cobrar.

4.1 Presentación de Resultados

Derivado de los hallazgos detectados por medio de los diferentes instrumentos utilizados se determinó que el área de cuentas por cobrar, presenta debilidades considerables, estas se describen a continuación:

Aplicación de la técnica FODA en la empresa

a) Fortalezas

- Experiencia del administrador en la venta de aceites lubricantes y repuestos en general.
- Comunicación directa con clientes y proveedores por la administración.
- Diversidad de marcas de productos para la venta.

- Incremento de clientes al mayoreo como al detalle.
- b) Oportunidades
- Atraer nuevos clientes al ofrecerles créditos a corto plazo.
 - Mejorar utilidades a través de volumen en ventas
 - Mayor aceptación en el mercado al ofrecer financiamiento
 - Crecimiento en el mercado regional en la línea de lubricantes y aceites para vehículos.
 - Posicionamiento en el mercado a través de estrategias de competitividad.
- c) Debilidades
- Carencia de Políticas crediticias para la otorgación de créditos
 - Otorga crédito por confianza y amistad sin documentación de respaldo
 - No posee Sistema de cobranza
 - Falta de contador interno
- d) Amenazas
- Competencia en el sector y mercado regional
 - Políticas de restricción en el margen de ganancia por parte de los proveedores
 - Alza en los precios de lubricantes aceites y repuestos para vehículos
 - Endeudamiento con proveedores por no contar con el capital necesario.

Análisis de la matriz FODA

En el presente análisis FODA del proyecto de investigación, se utilizaron técnicas que ayudaron y permitieron sintetizar el análisis estratégico el cual consiste en evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que posee la empresa de esta manera fue posible disminuir la subjetividad del análisis, se utilizó la información de juicio que ayudará en el proceso de la toma de decisiones para el funcionamiento y manejo eficiente y eficaz de la misma.

De acuerdo con la técnica utilizada, se determinó que la empresa cuenta con fortalezas que la han posicionado en un lugar competitivo, también presenta algunas debilidades que podrían afectar la imagen y participación en el mercado por lo que deben corregirse, para iniciar el aprovechamiento de las oportunidades afrontando profesionalmente las amenazas.

El diagnóstico administrativo se realizó a través de un análisis general de la empresa. Parte de la información recopilada fue proporcionada por el administrador de la empresa y algunos aspectos más fueron proporcionados por el auditor y contador externo.

Luego de la aplicación del cuestionario de cuentas por cobrar, se establece que existe ineficiencia y estancamiento en la sección de créditos y cobros ya que no se establecen políticas de crédito para la otorgación de los mismos y descuidando los procedimientos de cobranza, el control es débil, existe dificultades en la documentación de respaldo, así mismo no se revisan saldos vencidos y no se envían reportes a los clientes, solo existen tres pasos que no cumplen los requisitos para otorgar créditos.

Dado lo expuesto, Aceitera y Repuestos Palma enfrenta una situación donde la administración ineficiente de cuentas por cobrar impide obtener resultados económicos y positivos que mejoren la toma de decisiones en las cuentas por cobrar.

- El control con respecto a las cuentas por cobrar es débil por cuanto no existen manuales o reglamentos específicos para realizar los cobros de manera adecuada.
- Existe una dificultad en cuanto a la documentación de respaldo que se brinda al momento de otorgar créditos, la misma no contiene firmas lo cual hace que el documento no tenga validez.
- Además no se envían estados de cuenta a los clientes de forma periódica, para que ellos tengan conocimiento sobre las obligaciones pendientes.
- No se realiza la revisión de los saldos que se encuentran vencidos, asimismo no se efectúan reportes de antigüedad con el objetivo de evidenciar el comportamiento de los clientes.

- Las políticas de crédito y cobranza no son las adecuadas para el control eficaz de las cuentas por cobrar.
- No existe una persona responsable de las extensiones o renovaciones de las cuentas por cobrar, por otra parte no cuentan con programas de capacitación y actualización para el desarrollo y desempeño de las operaciones realizadas sobre cuentas por cobrar.
- Solamente existen tres pasos para la otorgación de créditos sin tomar en cuenta varios factores como lo son: la fidelidad del cliente, los montos límites de crédito, y cobro de interés por atrasos.

Cédula 1
Análisis de Situación Financiera

| Estado de Situación Financiera Aceitera y Repuestos Palma Periodo: al 31 de diciembre de 2014 | | |
|--|----------------|-----------------------|
| <u>Activos no corrientes</u> | | |
| Inmuebles | Q 1.634.822 | |
| Vehículos | Q 243.200,00 | |
| Muebles | Q 93.100,00 | |
| Mobiliario y Equipo | Q 81.000,00 | Q 2.052.122,00 |
| <u>Activo Corriente</u> | | |
| Caja y Bancos | Q 1.658.018,00 | |
| Inventarios | Q 3.075.385,00 | |
| Cuentas por cobrar | Q 2.277.538,00 | Q 7.010.941,00 |
| <u>Total Activo</u> | | Q 9.063.063,00 |
| <u>Patrimonio Neto</u> | | |
| Capital | Q 6.033.459,00 | |
| Utilidad del ejercicio | Q 2.187.141,00 | |
| <u>Pasivo</u> | | |
| <u>No Corriente</u> | | |
| Préstamo Bancario | Q 588.100,00 | |
| <u>Pasivo Corriente</u> | | |
| Proveedores | Q 228.500,00 | |
| Prestaciones Laborales | Q 25.863,00 | |
| <u>Total Pasivo y Patrimonio</u> | | Q 9.063.063,00 |

Fuente: información financiera Aceitera y Repuestos Palma

En el Balance General se puede observar que la Empresa Aceitera y Repuestos Palma tiene la capacidad de responder con la liquidez inmediata, las obligaciones a corto plazo sin tener que recurrir a asumir un costo financiero, dado que la razón de solvencia es de 7.25 (Q.1,658,018./ Q.228,500). Es decir, que se cuenta con 7.25 quetzales por cada quetzal que se adeuda a corto plazo.

Las cuentas por cobrar constituyen el 32.48% del total de activo corriente (Q.2, 277,538.00 / Q.7, 010,941). (Ver razones financieras Cédula No.4)

Cédula 2
Análisis de Estado de Resultado

| Estado de Resultados Aceitera y Repuestos Palma Periodo: 1º. De enero 2014 al 31 de diciembre de 2014 | | | |
|--|--|---|--------------|
| | Ventas | Q | 7.824.000,00 |
| (-) | Costo de Ventas | Q | 4.899.385,00 |
| | <u>Utilidad de Ventas</u> | Q | 2.924.615,00 |
| (-) | <u>Costos y Gastos de Operación</u> | | |
| | Gastos de operación en ventas | Q | 674.094,00 |
| | Resultado del ejercicio | Q | 2.250.521,00 |
| (-) | <u>Productos y Gastos Financieros</u> | Q | 63.380,00 |
| | Utilidad neta del ejercicio | Q | 2.187.141,00 |

Fuente: información financiera Aceitera y Repuestos Palma

En el estado de resultados se puede observar que el costo de ventas representa el 62.62% de las ventas totales (Q. 2, 924,615 / Q. 7, 824,000); costo que merma las utilidades del ejercicio. (Ver razones financieras cédula No.4).

Cédula 3
Análisis de Información Financiera

| Empresa Aceitera y Repuestos Palma Información Financiera Rubro cuentas por cobrar Período del 1 de enero al 31 de diciembre 2,014 | | |
|---|----------------|----------------|
| Ventas Totales | | Q 7.824.000,00 |
| Ventas al crédito | Q 2.277.538,00 | |
| Ventas al Contado | Q 5.546.462,00 | |
| Costo de Venta | | Q 4.899.385,00 |

Fuente: información financiera Aceitera y Repuestos Palma

La información financiera presentada tiene al final del año cuentas por cobrar por Q.2, 277,538.00 y las ventas totales fueron de Q 7, 824,000.00; entonces las cuentas se recuperaron en promedio 3 veces en el año. Al rotar las cuentas por cobrar 3 veces en el año, los días que han estado pendientes de cobro son 104, Lo que significa que el tiempo de recuperación de la inversión es muy lento. (Ver razones financieras, cédula No.4)

Cédula 4
Razones Financieras

| | | |
|--|--|--|
| <p>Liquidez Rotación de cuentas por cobrar</p> | <p style="text-align: center;"><u>Ventas Totales</u> Cuentas por cobrar</p> <p>Q. <u>7,824,000.00</u> Q. 2,277,538.00</p> <p style="text-align: center;">3.44</p> | <p>Las cuentas por cobrar se recuperan en un periodo de 3.44 veces en el año</p> |
| <p>Días de crédito</p> | <p style="text-align: center;"><u>Cuentas por cobrar x 360 días</u> Ventas al crédito</p> <p>Q. <u>2,277,538.00 x 360 días</u> Q. 7,824,000.00</p> <p style="text-align: center;">104 días</p> | <p>Al rotar las cuentas por cobrar 3.44 veces en el año, los días que han estado pendientes de cobro son 104 días. Lo que significa que el tiempo de recuperación de la inversión es muy lento.</p> |
| <p>Margen de utilidad</p> | <p style="text-align: center;"><u>Utilidad neta en operaciones x100</u> Ventas totales</p> <p>Q. <u>2,187,141 x 100</u> Q.7,824,000.00</p> <p style="text-align: center;">27.95%</p> | <p>El resultado del margen de utilidad neta operacional refleja un 27.95%</p> |
| <p>Liquidez de capital</p> | <p style="text-align: center;"><u>Caja y bancos</u> cuentas por pagar</p> <p>Q. <u>1,658,018.00</u> Q. 228,500.00</p> <p>Q. 7.25</p> | <p>La empresa tiene capacidad de responder con la liquidez inmediata las obligaciones a corto plazo sin tener que recurrir a asumir un costo financiero, dado que la razón de solvencia es de 7.25</p> |
| <p>Liquidez de cuentas por cobrar en activos corrientes</p> | <p style="text-align: center;"><u>cuentas por cobrar</u> total activo corriente</p> <p>Q. <u>2,277,538.00</u> Q. 7,010,941.00</p> <p style="text-align: center;">32.48%</p> | <p>Las cuentas por cobrar constituyen el 32.48% del total de activos corrientes</p> |

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| Utilidad neta en ventas | <u>utilidades en ventas</u> <u>ventas totales</u> <u>Q. 2,924,615.00</u> Q. 7,824,000.00 37.38 100 - 37.38 = 62.62% | El costo de ventas representa el 62.62% de las ventas totales, costo que merma las utilidades del ejercicio. |
| | | |

Fuente: elaboración propia

Análisis mensual de la antigüedad de cartera Aceitera y Repuestos Palma
01 de enero al 31 de diciembre 2,014
cifras en quetzales.

Cédula 5

| Mes | Total cuentas por cobrar | Cartera no vencida | 30 días | 60 días | 90 días | 120 días | 150 días | 180 días |
|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Enero | 2,003,626.00 | 1,168,100.00 | 166,418.00 | 164,367.00 | 162,032.00 | 165,900.00 | 110,966.00 | 65,843.00 |
| Febrero | 1,996,016.00 | 1,256,346.00 | 122,931.00 | 198,560.00 | 125,973.00 | 124,873.00 | 112,643.00 | 54,690.00 |
| Marzo | 2,057,208.00 | 1,367,800.00 | 164,471.00 | 103,410.00 | 132,142.00 | 123,539.00 | 112,720.00 | 53,126.00 |
| Abril | 2,059,386.00 | 1,300,400.00 | 163,160.00 | 178,902.00 | 130,162.00 | 122,054.00 | 112,321.00 | 52,387.00 |
| Mayo | 1,901,793.00 | 1,154,321.00 | 155,614.00 | 162,283.00 | 130,832.00 | 124,265.00 | 112,585.00 | 61,893.00 |
| Junio | 2,134,661.00 | 1,432,676.00 | 166,142.00 | 102,302.00 | 132,800.00 | 124,390.00 | 111,900.00 | 64,451.00 |
| Julio | 2,249,127.00 | 1,564,375.00 | 158,823.00 | 100,421.00 | 133,910.00 | 125,000.00 | 110,725.00 | 55,873.00 |
| Agosto | 2,291,340.00 | 1,563,542.00 | 166,900.00 | 136,381.00 | 134,520.00 | 125,598.00 | 110,378.00 | 54,021.00 |
| septiembre | 1,893,859.00 | 1,165,218.00 | 165,078.00 | 138,729.00 | 134,498.00 | 124,321.00 | 110,394.00 | 55,621.00 |
| Octubre | 2,265,887.00 | 1,529,082.00 | 165,920.00 | 143,752.00 | 132,593.00 | 125,964.00 | 111,593.00 | 56,983.00 |
| Noviembre | 2,241,573.00 | 1,521,529.00 | 165,727.00 | 125,273.00 | 135,600.00 | 125,423.00 | 111,300.00 | 56,721.00 |
| diciembre | 2,277,538.00 | 1,529,566.00 | 165,215.00 | 150,236.00 | 120,318.00 | 135,343.00 | 110,890.00 | 65,970.00 |
| | 100% | 67.16% | 7.25% | 6.60 % | 5.28% | 5.94% | 4.87% | 2.90% |
| Porcentaje en riesgo de cobro | | | | | | 5.94% | 10.81% | 13.71% |

Fuente: informe final Aceitera y Repuestos Palma.

Los saldos al 31 de diciembre 2014 indican que el 67.16% corresponde a cartera no vencida el 19.13% se encuentra al día y el 13.71% se encuentra vencida y con más de 120 días.

Porcentaje acumulado en riesgo de cobro

Como se trata del porcentaje de cuentas en riesgo de cobro, se toma en cuenta únicamente las cuentas mayores de 90 días. En este caso, al transcurrir 120 días, se asume que el 13.71% de la cartera no será recuperada. El cual se obtiene de la sumatoria $5.74\% + 4.87\% + 2.90 = 13.71\%$

Cédula 6

Aceitera y Repuestos Palma Documento de registro de crédito

Por:

Q. 8,200.00

Vale a: Luis Martínez

Por lo siguiente:

| | | | |
|---------------------|-----------------------------|----------------|----------|
| 2 | Caja de Aceite Shell | Q. | 4,300.00 |
| 1 | Repuestos para Vehículo | | |
| | Cojinete para haice | Q. | 1,200.00 |
| 4 | Llantas No. rin 13 | Q. | 1,000.00 |
| 3 | Repuestos para motocicleta | Q. | 500.00 |
| 4 | Llantas de moto 300x100 | Q. | 800.00 |
| 6 | Candelas | Q. | 400.00 |
| | Abono Q. 6,200.00 | | |
| | Saldo Pendiente Q. 2,000.00 | | |
| elaborado por f. | Recibido por f. | 01 / 07 / 2014 | |

Fuente: elaboración propia

Existe una dificultad en cuanto a la documentación de respaldo que se brinda al momento de otorgar créditos, la misma no contiene firmas lo cual hace que el documento no tenga validez.

Empresa Aceitera y Repuestos Palma
01 de enero al 31 de diciembre 2,014
Autorizaciones y requisitos establecidos para la otorgación de créditos.

Cédula 7

| Proceso para la otorgación de un crédito | | |
|---|--|---------------------------|
| <u>N°</u> | <u>Actividad</u> | <u>Responsable</u> |
| Paso 1 | Se realiza revisión y autorización para la otorgación de crédito | Administrador |
| Pao2 | Luego se realiza el control concurrente de las cuentas por cobrar | Administrador |
| Paso 3 | Finalmente se realiza el cobro mediante llamada telefónica, actividad que realiza la secretaria de la empresa. | Secretaria |

Fuente: Aceitera y Repuestos Palma

Podemos observar en el cuadro anterior solamente existen tres pasos para la otorgación de dichos créditos sin tomar en cuenta varios factores como lo son: capacidad de pago y cobro de interés por atrasos.

4.2 Discusión de Resultados

- **Ventas al crédito.**

En la empresa Aceitera y Repuestos Palma el Administrador manifestó que si concede créditos en ventas, situación que es de suma importancia como medio para incrementar las mismas, pues en ocasiones los consumidores no disponen de los valores en forma inmediata.

Sobre este particular (Brito, 1999) dice que: “Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de servicios”

- **Controles internos en cuentas por cobrar.**

El control con respecto a las cuentas por cobrar es débil por cuanto no existen manuales o reglamentos específicos para realizar los cobros de manera adecuada.(Ramirez Valenzuela, 2004)Define el control como: “Un proceso mediante el cual la administración se asegura de que los recursos sean obtenidos y usados efectiva y eficientemente, en función de los objetivos de la organización.”

- **Registros contables de cuentas por cobrar**

Existe una dificultad en cuanto a la documentación de respaldo que se brinda al momento de otorgar créditos, la misma no contiene firmas lo cual hace que el documento no tenga validez. Además no se envían estados de cuenta a los clientes de forma periódica, para que ellos tengan conocimiento sobre las obligaciones pendientes. Para (Romero, 2004) La contabilidad es “una técnica mediante el cual se registran, clasifican y resumen las operaciones realizadas y los eventos económicos, naturales y de otro tipo, identificables y cuantificables que afectan a la entidad.

Estableciendo los medios de control que permitan comunicar información cuantitativa expresada en unidades monetarias, analizada e interpretada, para que los diversos interesados puedan tomar decisiones en relación con dicha entidad económica.

- **Análisis de antigüedad de saldos**

No se realiza la revisión de los saldos que se encuentran vencidos, asimismo no se efectúan reportes de antigüedad con el objetivo de evidenciar el comportamiento de los clientes. Para (Alveño, 1991) la antigüedad de cuentas a cobrar es una técnica de estimación que analiza las cuentas a cobrar según la antigüedad (esto es, cuentas de menos de 30, entre 30 y 60, de entre

60 y 90 días y aquellas que se originaron hace más de 90 días). Cuanto más tiempo haya pasado desde el origen de la cuenta, menos probable será el cobro.

- **Políticas internas de cuentas por cobrar**

Carecen de políticas de crédito y cobranza las cuales no le permiten a la empresa llevar el control de los saldos de cuentas por cobrar. (Gitman, 1996) Las políticas de crédito y cobranza se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido.

El nivel de las cuentas por cobrar de una empresa está determinado por el volumen de las ventas y por el período promedio de cobranza. Este período promedio de cobranza, depende de las condiciones económicas del cliente, y de factores propios de la empresa. En toda política crediticia deben establecerse ciertos parámetros como: Procedimientos o estándares de crédito, o el riesgo máximo aceptable de las cuentas de crédito.

- **Departamento de crédito**

No existe una persona responsable de evaluar solicitudes de crédito, por otra parte no cuentan con programas de capacitación y actualización para el desarrollo y desempeño de las operaciones realizadas sobre cuentas por cobrar. (Gitman, 2007) Establece que el análisis por medio de las cinco “C” del crédito no genera una decisión de aceptar-rechazar específica, por lo que el uso requiere un analista experimentado para revisar y otorgar solicitudes de crédito. La aplicación de este esquema asegura que los clientes de crédito de la empresa pagarán, sin ser presionados, dentro de las condiciones de crédito establecidas.

Capítulo 5

Propuesta de Solución a la Problemática

5.1 Propuesta de políticas de crédito y cobranza

Introducción

Se plantea la propuesta de la investigación, la cual está conformada por un diseño de políticas y procedimientos para la otorgación de créditos y cobranza. Así mismo la elaboración de flujogramas en la otorgación del crédito y la cobranza de los mismos. La creación de las políticas y procedimientos es una herramienta de control para la buena administración de las cuentas por cobrar diseñada para los clientes de la empresa Aceitera y Repuestos Palma.

El objetivo fundamental de la propuesta es el de crear políticas y procedimientos que contengan los pasos adecuados en la otorgación de créditos y cobranza, para que el proceso de las cuentas por cobrar se realice lo más objetivamente posible y que permita tomar decisiones para disminuir los riesgos de la empresa, documentar los procesos de revisión y elevar las utilidades. Se sugiere que el diseño que se propone sea aplicado en un corto plazo con el fin de propiciar el comienzo de los cambios que mejoren la administración de las cuentas por cobrar, en la empresa Aceitera y Repuestos Palma.

Antecedentes

La Empresa Aceitera y Repuestos Palma constituye un factor importante para el desarrollo económico de la región. La empresa vende parte de los productos al crédito reflejando así las cuentas por cobrar en los Estados Financieros.

La empresa no cuenta con políticas de crédito y cobranza adecuadas, que permitan mejorar la otorgación de créditos y la pronta recuperación de las cuentas por cobrar. Estas ayudarían en la

eficiencia y eficacia en ventas al crédito, debido a que las cuentas por cobrar proporcionan a la empresa liquidez y solvencia para poder cumplir con las obligaciones a corto plazo.

Justificación

Un diseño de políticas y procedimientos permite verificar el cumplimiento de las políticas crediticias y de cobranza en la administración de las cuentas por cobrar, debido que proporciona una guía de los pasos específicos que deben seguirse en la otorgación de los créditos y recuperación de los mismos. La relevancia de estos se debe a que es una herramienta que proporcionan un medio de control que refleja los pasos en forma coordinada adaptadas a las políticas específicas de la empresa.

Objetivos.

- Reducir la cartera morosa existente de las cuentas por cobrar
- Definir las políticas de crédito y cobranza de las cuentas por cobrar
- Implementar un control adecuado de las cuentas por cobrar
- Recomendar la contratación de un contador interno
- Agilizar la recuperación de las cuentas pendientes de cobro
- Recomendar la creación de un departamento de crédito

A continuación se presenta la siguiente propuesta para la administración de las cuentas por cobrar de la empresa Aceitera y Repuestos Palma. Las políticas planteadas constituyen una guía y una base para la administración de las cuentas por cobrar en la empresa. Derivado de la investigación realizada se determinó que la empresa no posee un manual de políticas y procedimientos que proporcione los pasos específicos que deben seguirse en la otorgación de los créditos, por tal razón se crea la presente propuesta que proporciona un medio de control que refleja los pasos en forma coordinada y adaptadas a las políticas específicas de la empresa y se deja a consideración de la administración para un debido control de las cuentas por cobrar.

Definición de políticas y procedimientos

Se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del crédito.

Objetivos de las políticas y procedimientos

- Determinar lineamientos metodológicos para la administración de las cuentas por cobrar de la empresa Aceitera y Repuestos Palma, que represente un instrumento idóneo para registrar información de los procedimientos utilizado en el registro y control de las cuentas por cobrar

Unidades que intervienen

- Administración de cuentas por cobrar
- Contador interno
- Departamento de crédito
- Sección de cuentas por cobrar
- Facturación
- Caja
- Asesoría jurídica

Documentos utilizados

- Fotocopia DPI
- Fotocopia recibo de luz
- Fotocopia recibo de agua
- Fotocopia recibo de teléfono

Formularios utilizados

- Formulario de solicitud de crédito

Reportes

- Reportes de 1 a 3 días de mora
- Reportes de 3 a 4 días de mora
- Reporte de cuentas de 90 días

Normas

- Las cuentas por cobra representan el total del crédito otorgado por una empresa a los clientes, estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos.
- Es responsabilidad de la administración de cuentas por cobrar revisar que la papelería del solicitante este completa.
- Es responsabilidad de la administración de cuentas por cobrar acordar las fechas de pago.
- Es responsabilidad de la administración de las cuentas por cobrar revisar la cartera de clientes.
- La administración de cuentas por cobrar realizará llamadas telefónicas de cobro a clientes de 1 a 3 días de mora.
- La administración de cuentas por cobrar realizará llamadas telefónicas de cobro a clientes de 3 a 4 días de mora.
- La administración de cuentas por cobrar le informara al cliente que los abonos a saldos se deberán cancelar en efectivo en la caja de la Empresa Aceitera y Repuestos Palma.
- Toda cuenta por cobrar vencida de noventa (90) días y agotadas todas las posibilidades de cobro por parte de la administración de las cuentas por cobrar, será enviada a asesoría jurídica, quienes procederán al cobro de la misma.
- La administración de cuentas por cobrar es responsable de velar por que se cumplan las normas, políticas y procedimientos descritos en el presente manual.
- Es responsabilidad de la administración de cuentas por cobrar y de los entes involucrados en el procedimiento de las cuentas por cobrar, designar a la persona idónea para el control de las mismas.

Tabla 1
Requisitos para Otorgación de créditos Empresa Aceitera y Repuestos
Palma

a) Requisitos:

El cliente debe llenar formulario de requisito de crédito, adicional deberá presentar los siguientes documentos:

- Fotocopia DPI
- Recibo agua, luz o teléfono

b) Monto e intereses:

- El interés que se cobra es del 5%
- El interés se cobra sobre saldo

c) Plazos:

La aprobación del crédito se realiza en veinticuatro horas

Los plazos en los que el cliente deberá cancelar la deuda a la empresa

- 30 días
- 60 días
- 90 días

d) Principales productos y servicios de la empresa

- Venta de aceites y lubricantes
- Venta de repuestos en general.

Fuente: elaboración propia

Tabla 2
Procedimiento de los Requisitos para la Otorgación de Créditos de la
Empresa Aceitera y Repuestos Palma

| Responsable | Procedimiento |
|--------------------|--|
| El cliente | <p>El cliente debe llenar el formulario de solicitud de crédito el cual consta de los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No. de formulario • Lugar y fecha • Nombre del solicitante • Edad • Dirección • Aceptación del convenio de pago • Cobro de intereses por mora • No. de artículos • Descripción de mercadería • Cantidad • Precio total • Plazo 30, 60 , 90 días • Firma autorizado por • Firma elaborado por • Fecha de elaboración • Adjuntar fotocopia DPI • Adjuntar recibo de luz, agua o teléfono |

Fuente: elaboración propia

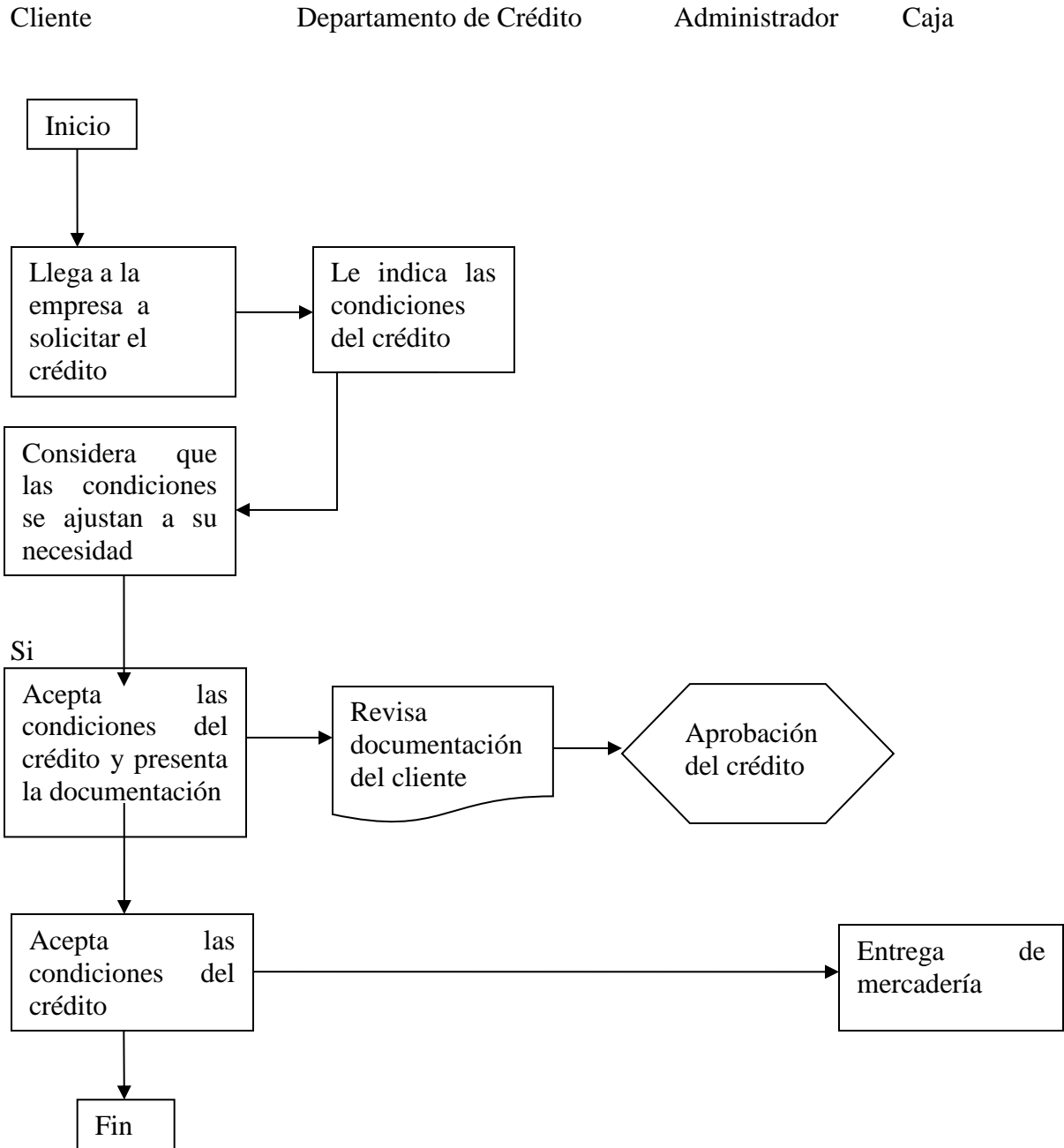
Tabla 3
Procedimiento para la otorgación de créditos en la empresa Aceiteras y
Repuestos Palma

| Responsable | Pasos | Descripción |
|--|--------------|---|
| El cliente | 01 | El cliente llega a la empresa a solicitar crédito |
| El departamento de crédito | 02 | El departamento de crédito le indica las condiciones del crédito y solicita los requisitos para el nuevo crédito o ampliación |
| El cliente considera si las condiciones se ajustan a las necesidad | 03 | El cliente acepta las condiciones del crédito y presenta la documentación solicitada |
| El departamento de crédito revisa la documentación | 04 | El departamento de crédito aprueba el crédito |
| El cliente acepta las condiciones del crédito | 05 | El cliente recibe en caja el producto |

Fuente: elaboración propia

Diagrama flujo 1

Procedimiento para Otorgación de Créditos en la empresa Aceitera y repuestos Palma



Fuente: elaboración propia

Formulario Solicitud de Crédito

Formulario Solicitud de Crédito

No. _____

Lugar y fecha _____

Nombre del solicitante _____

Edad _____ Dirección _____

Aceptación convenio de pago _____

Pago de intereses por mora _____

| No. | Descripción de mercadería | Cantidad | Precio Total |
|-----|---------------------------|----------|--------------|
| | | | |

Crédito 30 días

60 días

90 días

Autorizado por: _____ F _____

Realizado por: _____ F _____

Fecha de elaboración: _____

Fuente: elaboración propia

Tabla 4
Políticas y procedimientos de cobranza

| Procedimiento de Cobranza: |
|---|
| <p>Objetivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entregar oportunamente el reporte de la cartera de clientes • Llevar el control de las cuentas en mora • Revisar los pagos puntuales efectuados <p>Unidades que Intervienen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador interno • Departamento de crédito • Cobranza • Facturación • Caja • Asesoría jurídica <p>Reportes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes llamadas telefónicas de 1 a 3 días de mora • Reportes llamadas telefónicas de 3 a 4 días de mora • Reporte de cuentas de 90 días y más de 120 días de mora <p>Marco Jurídico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto 27-92 Ley del IVA • Acuerdo Gubernativo Número 213-2013 • Normas Internacionales de Información Financiera (NIFS) • Ley del ISR <p>Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La administración de cobranza revisa créditos en mora. • La administración de cobranza genera mensual los reportes de saldos. |

- Las cuentas con antigüedad de saldo a más de 90 días se analizara por la administración de cuentas por cobrar con el fin de recuperar el monto.
- Las cuentas con antigüedad de saldo a más de 120 días después de analizadas se enviaran al departamento jurídico para el proceso de cobro por la vía jurídica legal.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5
Procedimiento de cobranza para los clientes de la empresa Aceitera y
Repuestos Palma

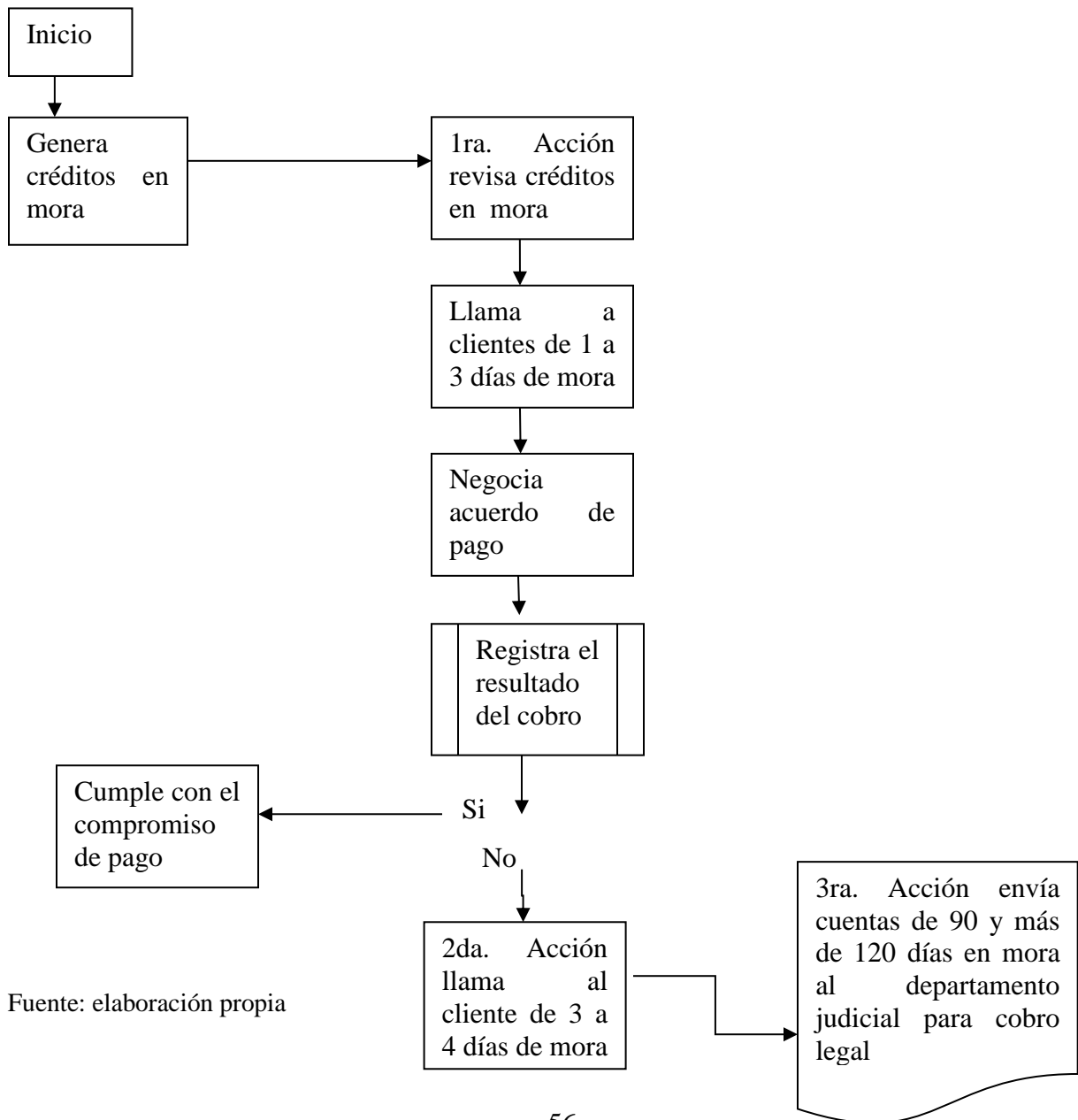
| Responsable | Pasos | | Descripción |
|-------------------------------|--------------|----------------|--|
| El cliente | 01 | | El cliente genera crédito en mora |
| La administración de cobranza | | 1ra. Acción | La administración de cobranza revisa créditos en mora |
| La administración de cobranza | 02 | | Llama a clientes de uno a tres días de mora |
| La administración de cobranza | 03 | | Negocia acuerdo de pago con el cliente |
| La administración de cobranza | 04 | | Registra el resultado del cobro |
| El cliente | 05 | | El cliente si cumple con el compromiso de pago |
| El cliente | 06 | | El cliente no cumple con el compromiso de pago |
| La administración de cobranza | | 2da. Acción | Llama a clientes de 3 a 4 días de mora |
| La administración de cobranza | | 3ra. Acción | Envía cuentas de 90 y más de 120 días en mora al departamento judicial para cobro legal. |

Fuente: elaboración propia

Diagrama flujo 2

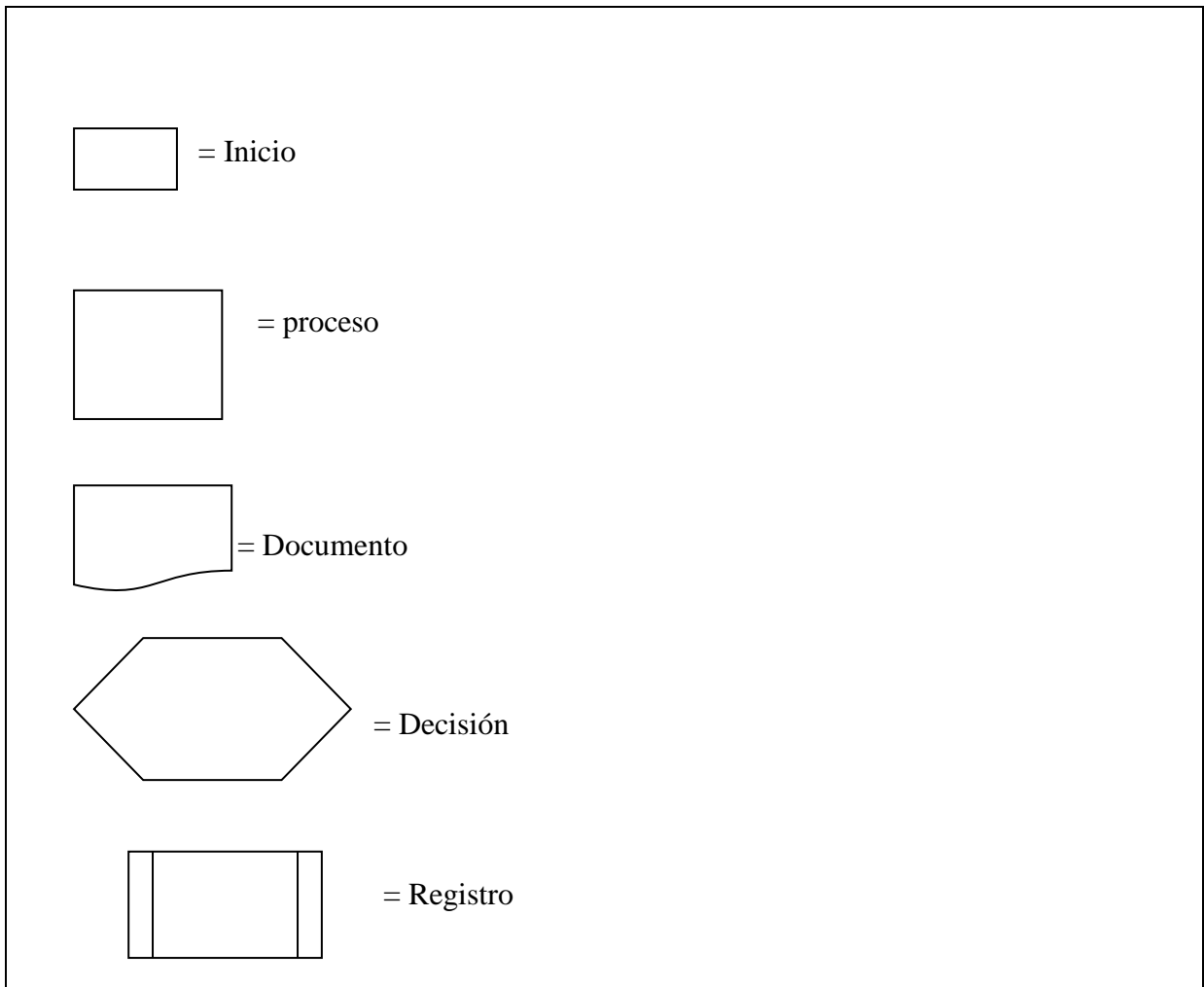
Procedimiento de cobranza para los clientes de la empresa Aceitera y Repuestos Palma

Cliente
Administración de cobranza
Departamento jurídico



Fuente: elaboración propia

Tabla 6
Simbología utilizada



Fuente: elaboración propia

Cronograma de trabajo

| Actividades del Mes | Año 2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------|-------|----|-------|----|------|---|----|-------|-------|----|--------|----|------------|---|---------|---|----|----|
| | Febrero | Marzo | | Abril | | Mayo | | | Junio | Julio | | Agosto | | Septiembre | | Octubre | | | |
| | 20 | 6 | 21 | 7 | 21 | 2 | 9 | 10 | 25 | 14 | 30 | 5 | 27 | 2 | 7 | 25 | 3 | 22 | 31 |
| Selección de la Empresa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación de solicitud dirigida a gerencia para realizar informe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Respuesta de autorización de la empresa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Visita preliminar a la empresa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrevista con el gerente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluación integral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Se diseñó cuestionario para construir el marco de referencia y antecedentes de la empresa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplicación de cuestionarios a la gerencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Se analizaron cuestionarios y se realizó análisis FODA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Se realizó diagrama causa efecto en base a cuestionario | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Se realizaron anexos uno y dos cuestionario | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega capítulo uno antecedentes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Correcciones al capítulo uno | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega capítulo dos Marco teórico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega Capítulo cuatro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega de proyecto de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Correcciones al proyecto de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del capítulo cinco | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de tablas y formulario propuesta de solución | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Correcciones al capítulo cinco propuesta de solución | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega final de proyecto de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

El cronograma descrito anterior cumplió a cabalidad en el tiempo establecido

Conclusiones

- Se determinó que la Empresa Aceitera y Repuestos Palma sí concede ventas al crédito, ya que el otorgar es de gran importancia para la misma, porque al no otorgarlos sucederá que estos buscarán otros proveedores y se perderán ventas las cuales pueden ser efectivas, las ventas al crédito manejan el rubro de cuentas por cobrar dentro del Estado de Situación Financiera.
- Se determinó que en la empresa, no analizan el rubro de cuentas por cobrar según la antigüedad de saldos, elevando así el índice de morosidad el cual no permite tener una adecuada rotación de las cuentas por cobrar, disminuyendo así eficiencia y eficacia en las ventas al crédito, debido a que las cuentas por cobrar proporcionan a la empresa liquidez y solvencia para poder cumplir con las obligaciones a corto plazo.
- Carecen de políticas de crédito y cobranza las cuales no le permiten a la empresa llevar el control de los saldos de cuentas por cobrar ya que no cuenta con una pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de este. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido.
- Se determinó que la empresa no cuenta con documentación necesaria que le de validez a los créditos otorgados. Para el cobro de créditos se requiere de planificación, orden, constancia y un compromiso con el cliente que se refleje en la pronta respuesta de los compromisos, es por ello que se deben determinar en la empresa Aceitera y Repuestos Palma, los pasos correctos para realizar el cobro de las cuentas pendientes de pago y la creación de un departamento de crédito para el control adecuado de la documentación, revisión de las cuentas por cobrar y que agilice la pronta recuperación de las cuentas pendientes.

Referencias

Libros

1. Alveño, M (1991). *La cobranza*. Asociación de Gerentes de Guatemala.
2. Brito, José. (1999) *Contabilidad Básica e intermedia. (I y II)*. (3ª. ed.). Venezuela.
3. Catacora, F. (1998). *Contabilidad la base para las desiciones gerenciales*.(11ª. ed.) Mexico: Mc Graw- Hill.
4. Chávez, Beatriz y Universidad Nacional autónoma de México, (2008) *Administración de cuentas por cobrar*. México
5. Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. España, ediciones Díaz de Santos, S. A.
6. Diego Gomez Cacerez, J. M. (2002). *Riesgos Financieros Y Operaciones Internacionales*.Madrid.
7. Enrique, Benjamín Franklin. (2007) *Auditoría administrativa*. (2ª. ed.). México: Pearson Prentice.
8. Gitman, L. (1996) *Administración financiera básica*. México, D.F. Harla.
9. Gitman, L. (2007). *Administració Financiera Básica*. (11ª. ed.) Mexico: Pearson.
10. Horngren, C. T. (2000). *Introduccion a la Contabilidad Financiera*. (8ª. ed.) Mexico: Pearson Educacion .
11. IFAC / IAASB – *Normas Internacionales de Contabilidad* – edición 2014.
12. Kohler. (2000). *Diccionario para Contadores*. (5ª. ed.) México, Mc Graw Hill.
13. Moyer Charles (2004) *Administración financiera*. (9ª. ed.).México: Kretlow

14. Ramirez Valenzuela, A. (2004). *Contabilidad Comercial*. (3ª. ed.) Mexico: Limusa S.A.
15. Romero, A. (2004). *Contabilidad Gerencial*. (2ª. ed.) Caracas, Venezuela.
16. Van Horne, J. (2002). *Fundamentos de Administracion Financiera*. (13ª. ed.) Mexico: Pearson Educacion Normas

Documentos

17. Cermeño, O. (2008). *Auditoria de Cuentas por Cobrar y Creditos de Recuperación Dudosa en Guatemala*.(Tesis de Licenciatura). Universidad San Carlos, Guatemala.
18. Gomez Moratoya, E.Y. (2007). *Indices de Desempeño Aplicados al Area Financiera de una Empresa Industrial*.(Tesis de Maestria), Universidad San carlos, Guatemala.

Páginas de Internet

19. *Administracion de cuentas por Cobrar en el Comercio*. Guatemala. (2015,22 de junio). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf
20. *Análisis de Estados Financieros* (2015,22 de junio). Gerencie. Recuperado de <http://www.gerencie.com/analisis-de-estadosfinancieros.html>
21. *Cuentas por cobrar*.(2015, 22 de junio). Sitio web slideshare.Recuperado de <http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/cuentas-porcobrar-presentation>
22. *Deterioro de los Activos*.(2015, 22 de junio). Normas de Auditoria. Recuperado de <https://imcp.org.m/normatividad/normas-de-Auditoria>.
23. Públicos, C. d. (2015,22 de junio). Boletin Contable. Recuperado de <http://ccpm.org.mx/avisos/boletincontable25.pdf>
24. *Terminos y Definiciones*. (2015, 22 de junio). Cobranza Recuperadodo de <http://www.cobranza.us/facturas/cobrar/politicas-decobranza-en-el-area-de-credito/>.

Anexos

Anexo 1

Universidad Panamericana.

Sede Jutiapa

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría



Cuestionario dirigido al Gerente General de la Empresa

Instrucciones responda las siguientes preguntas. Los resultados del presente cuestionario fundamentarán la investigación que se realizará.

1 ¿Cómo se encuentra constituida legalmente la empresa?

2 ¿Cuál es el domicilio Comercial de la empresa?

3 ¿Cuánto tiempo tiene de fundada la empresa?

4 ¿La empresa cuenta con un manual de control interno?

5 ¿Cuál es la actividad principal de la empresa?

6 ¿Cuál es la visión de la empresa?

7 ¿Cuál es la misión de la empresa?

8 ¿La empresa cuenta con un organigrama?

9 ¿Cuántas personas laboran en la empresa?

10 ¿Los empleados además de las prestaciones de ley reciben algún incentivo?

11 ¿Existe un contrato de trabajo para los empleados?

12 ¿Hay un reglamento interno para los empleados?

13 ¿Los empleados reciben capacitaciones?

14 ¿La empresa cuenta con más sucursales?

15 ¿Qué logros ha obtenido la empresa en los últimos años?

Anexo 2

Universidad Panamericana.
Sede Universitaria de Jutiapa
Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría
Facultad de Ciencias Económicas



Cuestionario dirigido al Gerente General de la Empresa

Instrucciones responda las siguientes preguntas. Los resultados del presente cuestionario fundamentarán la investigación que se realizará

1 ¿La empresa ha tenido multas y sanciones en los últimos tres años por parte de la SAT?

SI NO

¿Porque impuestos ha tenido multas y sanciones?

2 ¿Qué sistema de inventario utiliza la empresa?

3 ¿La empresa ha sido auditada en los últimos tres años?

4 ¿Posee la empresa provisión para cuentas incobrables?

5 ¿La empresa posee un departamento de crédito?

6 ¿Qué políticas de crédito utiliza la empresa?

7. ¿la empresa adquirió algún tipo de financiamiento para inversión?

8. ¿Qué tipo de Contabilidad lleva la empresa?

Interna

Externa

9. ¿Qué tipo de facturación realiza la empresa?

Manual

electrónica

10. ¿La empresa cuenta con un presupuesto anual?

11. ¿La empresa realiza cierres mensuales?

12. ¿La empresa cuenta con auditoría interna?

13. ¿La empresa cuenta con nomenclaturas o manuales contables?

14. ¿Quién es el encargado de aprobar los créditos en la empresa?

15. ¿Los empleados se encuentran afiliados en el IGSS?

Anexo 3

Universidad Panamericana.

Sede Jutiapa

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría



Cuestionario dirigido al Gerente General de la Empresa

Instrucciones responda las siguientes preguntas. Los resultados del presente cuestionario fundamentarán la investigación que se realizará.

1 ¿Existe una política para el manejo de las cuentas por cobrar clientes?

2 ¿Los movimientos en las cuentas por cobrar se registran en el momento que ocurren?

3 ¿Las modificaciones de las cuentas por cobrar se hacen previa autorización del responsable?

4 ¿Existe algún tipo de documentación respaldo para las cuentas por cobrar clientes?

5 ¿El encargado de las cuentas por cobrar tiene funciones independientes del manejo del efectivo, facturación, notas de créditos?

6 ¿Se envían periódicamente estados de cuentas por cobrar a todos los deudores?

7 ¿Se revisan periódicamente los saldos de las cuentas o pagos vencidos?

8 ¿Se prepara mensualmente reportes de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de cada cliente?

9 ¿La baja de libro de los saldos incobrables de cuentas por cobrar se lo realiza bajo la autorización de una instancia superior?

10 ¿Existen programas de capacitación y actualización para el desarrollo y desempeño de las operaciones realizadas sobre Cuentas por Cobrar?

Anexo 4

Documento actual de registro de crédito

Por **Q 8,200.00**


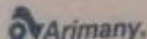
Vale a: **Luis Martinez**

Por lo siguiente:

| | | |
|---|----------------------------|------------|
| 2 | Cajas de Aceite Shell | Q 4,300.00 |
| 1 | Repuesto para vehiculo | |
| | Cojinete para haice | Q 1,200.00 |
| 4 | llantas No. Rin 13 | Q 1,000.00 |
| 3 | Repuestos para motocicleta | Q 500.00 |
| 4 | llantas de moto 300x100 | Q 800.00 |
| 6 | Candelas | Q 400.00 |
| | Abono Q 6,200.00 | |
| | Saldo pendiente Q 2,000.00 | |

Elaborado por _____ Recibido por _____

Dia Mes Año
01 / 07 / 2014

  Producto Camioneros Arimany hecho en Guatemala por T. Arimany, S.A.
12 Calle 3-32 Zona 1, Guatemala 01001
P.O. Box 1821 01001 Guatemala Guatemala
Arimany es marca registrada de T. Arimany, S.A.
© 2014

Anexo 5

Carta de autorización de permiso de la empresa Aceitera y Repuestos Palma

Aceitera y Repuestos Palma

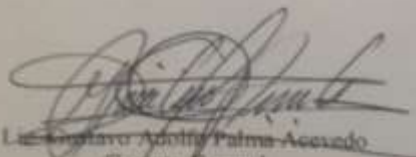
Servicios Automotrices y Repuestos para todo tipo de automóviles

27/02/2015 Asunción Mita, Jutiapa

Estimada Licenciada Bary Oliveros, catedrática de tesis de la universidad panamericana con sede en el departamento de Jutiapa, a través de la presente **Aceitera y Repuestos Palma**, le informa que su solicitud para poder realizar su proyecto de tesis de la estudiante Yessenia Elizabeth Rodríguez Díaz, en nuestra empresa ha sido **Aceptada**.

Desde ya cuenta con nuestra entera disposición para cualquier información necesaria para su investigación, será todo un placer poder apoyarle en este proceso el cual le ayudará a culminar una meta más en su vida.

Atentamente:



Lic. Gustavo Adolfo Palma Acevedo
Gerente General
Tel: 7845-7515, 5698-5608.

**ACEITERA Y REPUESTOS
PALMA**
Barrio El Calvario, Asunción Mita,
Jutiapa
Teléfono: 7845 7235

*Calle Principal, Barrio El Calvario, Zona 1, Asunción Mita, 22005 Jutiapa, Jutiapa
Guatemala C.A.*

Teléfonos: 7845-7515, 7845-7235