

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



Control y Registro de las Cuentas por Cobrar en la Gasolinera
Los Gatos en la Aldea Tiucal, Asunción Mita
(Tesis de Licenciatura)

Juan Manuel Gómez González

Jutiapa, mayo 2016

Control y Registro de las Cuentas por Cobrar en la Gasolinera
Los Gatos en la Aldea Tiucal, Asunción Mita
(Tesis de Licenciatura)

Juan Manuel Gómez González

Lic. Raúl Antonio Centes Martínez (**Tutor**)
M. Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales (**Revisora**)

Jutiapa, mayo 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 Díaz

Vicedecano

Lic. Carlos Augusto Juárez Álvarez

Coordinador

REF.:C.C.E.E.L.CPA.S01-PS.005.2016

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

Tutor: Licenciado Raúl Antonio Centes Martínez

Revisora: Licenciada Dora Leonor Urrutia de Morales

Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Control y registro de las cuentas por cobrar en la gasolinera Los Gatos en la Aldea Tiucaj, Asunción Mita"

Presentada por: Juan Manuel Gómez González

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

En el grado de: Licenciado



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

Guatemala, 07 de noviembre de 2015

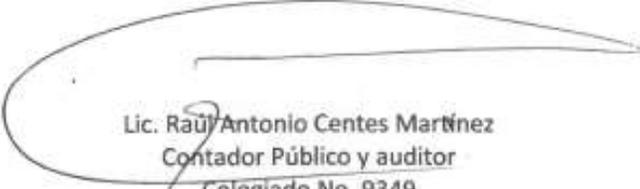
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Tesis, del tema: "Control y Registro de las Cuentas por Cobrar en la Gasolinera los Gastos en la Aldea Tiucal, Asunción Mita", realizado por Juan Manuel Gómez González", carné No. 201501842, 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 (80)

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



Lic. Raúl Antonio Centes Martínez
Contador Público y auditor
Colegiado No. 9349

MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 16 de enero de 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **"Control y registro de las cuentas por cobrar en la gasolinera Los Gatos en la Aldea Tiucal, Asunción Mita"**, Realizado por: **Juan Manuel Gómez González**, carné No.201501842, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

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



MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales

DEDICATORIA

A DIOS:

Porque tú conoces las peticiones y deseos de mi corazón, por guiarme, iluminarme y cuidarme durante todo el largo trayecto de mi carrera profesional, también a ti Virgen María sé que todo lo puedo hacer en ti.

A MIS PADRES:

Para honrarlos por su amor, esfuerzos, sacrificios, paciencia, oraciones, ejemplos, consejos y apoyo y como una muestra de agradecimiento por confiar en mí.

A MI ESPOSA:

Por darme animo de seguir adelante y culminar mi carrera, por el amor y apoyo incondicional que me demuestra a mi lado.

A MIS HERMANOS:

A quienes agradezco todo su cariño, apoyo y comprensión.

A LA UNIVERSIDAD

PANAMERICANA:

Por demostrarme que podía lograr mi meta con esfuerzo.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
1.1 Marco contextual	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Misión	1
1.1.3 Visión	1
1.1.4 Objetivos	2
1.1.4.1 Objetivos específicos	2
1.1.5 Ubicación	2
1.1.6 Organización	3
1.1.7 Aspectos legales	4
1.1.8 Impuestos a los que se encuentra afecta la empresa	4
1.1.9 Análisis FODA en la empresa Gasolinera Los Gatos	5
1.1.10 Diagnostico integral de la empresa	6
1.1.11 Análisis de la matriz FODA	7
1.1.12 Arbol de problemas	8
1.1.13 Propuestas realizadas a la empresa sobre deficiencias encontradas	9
1.2 Planteamiento del problema	9
1.3 Justificación	10
1.4 Pregunta de investigación	10
1.5 Objetivos	10
1.5.1 Objetivos especificos	11
1.6 Alcances y limites	11
Capitulo 2	12
Marco teórico	12
2.1 La Empresa	12
2.2 Legislacion	14

2.3 Las Gasolineras	15
2.4 Cuentas por cobrar	15
2.5 Control interno	16
2.6 Objetivo	22
2.7 Razones financieras	23
Capítulo 3	26
Marco metodológico	26
3.1 Tipo de investigación	26
3.2 Sujetos de investigación	26
3.3 Instrumentos	26
3.3.1 Entrevistas	26
3.3.2 Cuestionarios	27
3.4 Diseño de la investigación	27
Capítulo 4	31
Resultados de la investigación	31
4.1 Presentación de resultados	31
4.2 Análisis de resultados	33
4.3 Discusión de resultados	39
Capítulo 5	41
Propuesta de solución a la problemática	41
5.1 Propuesta de solución	41
Conclusiones	48
Referencias	49
Anexos	51

Resumen

La Gasolinera los Gatos es una empresa privada constituida en enero de 2002, financiada por capital propio y apalancamiento de la familia fundadora de la entidad. La empresa nació con la idea de obtener un ingreso económico familiar para atender la necesidad de los consumidores de combustibles para uso personal o para trabajo en el área.

El control y registro de las cuentas por cobrar en la Gasolinera Los Gatos es un factor que afecta al no poder contar con información financiera eficiente y oportuna, al no presentarlo de forma correcta; por lo que se establecieron los controles y/o registros para otorgar los créditos a los clientes.

Las cuentas por cobrar representan con respecto al total de Activos el 16.84%, reflejadas en los Estados de Situación Financiera de la Gasolinera Los Gatos de los años 2013 y 2014, cifra que es de importancia relativa debido a que si la empresa no recupera este rubro afectaría la liquidez de la misma.

La contabilidad de la Gasolinera los Gatos se lleva a distancia por terceras personas, no tienen un adecuado registro o documentación de respaldo que ampare las cuentas por cobrar en la administración, debido a que no a todos los clientes que les otorgan créditos, le aplican un contrato, así mismo no existe dentro de la empresa una persona encargada de los registros contable sino solo del área administrativa, no se tiene un conocimiento exacto de las operaciones contables por ejemplo el movimiento de algunas de los rubros más importantes de la gasolinera.

Derivado de la revision realizada a la Gasolinera los Gatos y los hallazgos encontrados se propone un registro de las cuentas por cobrar directos en la administracion de la misma, esto se puede llevar por medio de una Tarjeta de Kardex que servirá para el correcto control de este rubro.

Introducción

Existen diferentes formas para crear una empresa, para esto es necesario tener en cuenta varios factores que pueden influir; en el Capítulo I, se presentan los antecedentes como la Gasolinera los Gatos fue creada es una empresa familiar la cual para satisfacer la demanda de sus clientes fue necesario la inmersión de los miembros de la familia para proporcionar los servicios como supermarket, car wash, aceitera y un área deportiva para diversión de los visitantes, los cuales se encuentran en las mismas instalaciones; se verifica su Misión, Visión y Objetivos.

El objetivo de la investigación es establecer un criterio del registro de correcto y oportuno de los créditos otorgados y por otorgar a los clientes de la Gasolinera Los Gatos, para obtener una información veraz en los estados financieros.

Para realizar una investigación se deben conocer a detalle los aspectos importantes que conlleva el tema objeto de investigación, en el Capítulo II, se obtuvo información recopilada de diferentes fuentes de referencias para conocer a detalle el rubro y su registro para poder resolver o dar solución a cualquier problema o deficiencia que se pueda encontrar en la empresa examinada.

Como se menciona en el párrafo anterior es necesario recopilar información y para eso existen diferentes métodos, en el Capítulo III, se estableció que dicha investigación por los procedimientos aplicados es descriptiva debido a que se detallan los aspectos más importantes del tema y documental porque la información se obtiene de diferentes fuentes de referencias.

En toda investigación se deben de consignar los pasos dados y por dar para llevar a cabo el proyecto para dejar soporte de lo realizado, en el Capítulo IV, se da a conocer el diseño de la investigación en donde se detallan los procedimientos aplicados para realizar la investigación, así como las fechas en que se realizaron los mismos con un orden cronológico y con especificaciones de tiempo.

Después de analizar y estudiar los registros contables de la Gasolinera los Gatos y determinar que se lleva un incorrecto registro del rubro de cuentas por cobrar, en el capítulo V, se propone para solucionar la debilidad establecida en dicho rubro una Tarjeta de Kardex, así como un flujogramas para establecer la línea de crédito y las políticas para aplicarlo a los clientes, para tener un mejor control en la administración de la misma.

En el presente documento se concluye en cuál es el problema que se encontró en la Gasolinera Los Gatos, se desarrolla y se propone una solución que elimine dicha debilidad en los registros contables para sea aplicado.

Para el desarrollo del tema sujeto a investigación se consultaron varios textos bibliográficos relacionados, que pudieran ayudar en el conocimiento del rubro investigado y por consiguiente para encontrar una solución a dicha debilidad.

Durante el desarrollo de la investigación realizada con la autorización de la empresa, se estableció la forma que funciona la Gasolinera Los Gatos, lo cual se puede observar en los anexos por medio de los contratos que se entregan a algunos clientes.

Capítulo 1

1.1 Marco contextual

1.1.1 Antecedentes

La Gasolinera los Gatos es una empresa privada constituida en enero de 2002, financiada por capital propio y apalancamiento de la familia fundadora de la entidad. La empresa nace con la idea de obtener un ingreso económico familiar para atender la necesidad de los consumidores de combustibles para uso personal o para trabajo en el área. El fundador quien tuvo la visión de una estación de servicios, involucró a sus hijos, decide colocarle el nombre de Los Gatos debido al sobrenombre con el que se le conocía.

El administrador de la gasolinera es miembro de la familia quien es el encargado de la empresa quien verifica los movimientos contables y financieros de la misma; así mismo se encarga de actualizar los costos y precios de los combustibles derivado de las fluctuaciones de los precios en el mercado para poder competir. El administrador es quien da las autorizaciones de cualquier movimiento interno con respecto al manejo de la empresa. Debido a la aceptación y al crecimiento que obtuvo decidieron incluir más servicios; entre ellos: venta de abarrotes en el formato de Tienda de Conveniencia, servicios para todo tipo de vehículos, lavados, cambio de aceite venta de lubricantes, entre otros.

Según registros contables la empresa ha crecido entre 5% a 10% del capital total, dicho capital lo constituyen el capital propio y apalancamiento financiero implementado en la fecha de su creación a la fecha son otros financiamiento los que se encuentran debido a la necesidad de ampliar su capacidad de ingresar a los usuarios los bienes y servicios.

1.1.2 Misión

La misión de la empresa es reabastecer de combustibles y lubricantes a la población jutiapaneca que así lo requieran con productos de calidad.

1.1.3 Visión

Ser una empresa líder de reabastecimiento de combustible lubricantes y productos de consumo, orientada a la satisfacción del cliente.

1.1.4 Objetivos

Brindar un servicio y atención al cliente de calidad tomando todas las oportunidades de crecimiento y ampliación en puntos estratégicos del departamento, la clave del éxito será los precios más bajos del mercado.

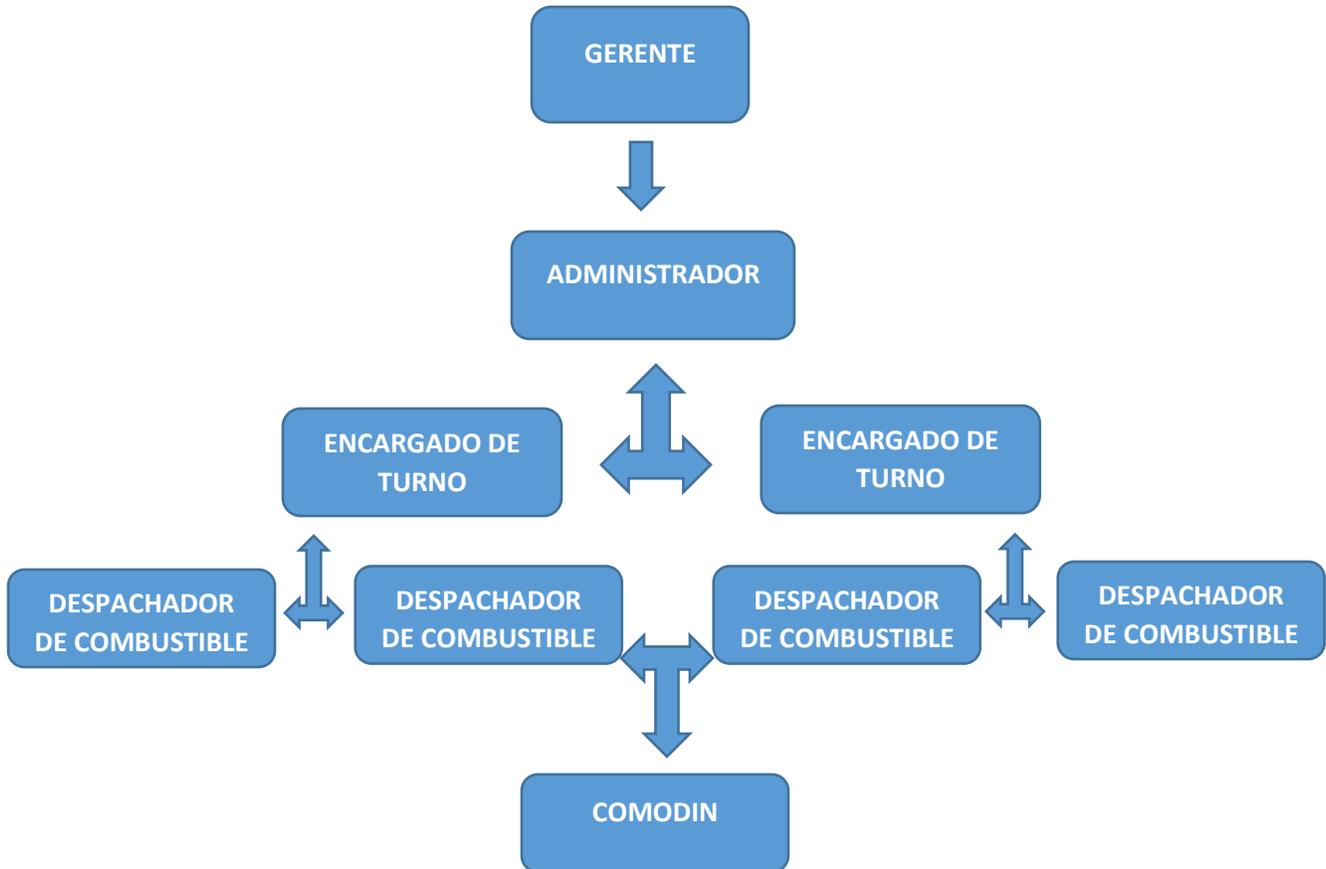
1.1.4.1 Objetivos específicos

- Diversificar los servicios que se ofrecen en la estación de servicios, por medio de una evaluación de las necesidades de cada una y el espacio físico.
- Ampliar la red de gasolineras, al proponer la adquisición o construcción de nuevas instalaciones, ubicadas en puntos estratégicos del municipio de Asunción Mita y los alrededores.
- Mejorar el servicio y atención al cliente, implementando capacitaciones constantes al personal en ésta función.
- Ofrecer y mantener los precios más bajos del mercado, por medio del control y evaluación de la competencia.

1.1.5 Ubicación

La Gasolinera Los Gatos se encuentra ubicada en el kilómetro 154 Aldea Tiucal, municipio de Asunción Mita del departamento de Jutiapa.

1.1.6 Organización



Fuente: elaboración propia

La empresa cuenta con tres departamentos los cuales son: Gerencia, Administración y el área operativa dentro de las tres áreas cuenta con nueve empleados, las actividades de cada área se detallan a continuación.

Gerencia: el gerente de la empresa y el administrador son las personas encargadas de la administración de la misma, entre otras actividades deben realizar las compras y ventas de combustible; y de establecer los servicios que los empleados deben de prestar, para proporcionarles a los clientes de la empresa un ambiente agradable.

Administración: este se encarga de la administración de los recursos de la empresa, así como los empleados de la misma; de la selección y reclutamiento. Realiza los desembolsos de pagos al personal, pagos a proveedores, acreedores y de la supervisión de las tareas realizadas por los trabajadores de pista; en la actualidad no cuentan con departamento de contabilidad ni auditoría interna que ayude al buen desempeño de las actividades que ahí se realizan.

Encargado de turno: los encargados de turno, son las personas encargadas del personal que atiende a los clientes en la pista donde se encuentran las bombas de combustibles.

Encargados de ventas: en esta área se encuentran los encargados de despachar los combustibles o suministrarles los servicios que requieran los clientes según el servicio que deseen, estas personas son los responsables que el cliente se retire satisfecho o insatisfecho del servicio y los bienes recibidos.

1.1.7 Aspectos legales

La Gasolinera los Gatos se encuentra inscrita por medio de:

- Patente de Comercio, Empresa Mercantil No. De Registro 284393
- Ministerio de Energía y Minas Licencia para Operar Licencia No. ES-0690
- Comisión Nacional del medio Ambiente
- Dirección de Atención y Asistencia al consumidor (DIACO)
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social
- Ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS
- Aseguradora Tecniseguros, clave de cliente No. 5020107590
- Calibración de surtidores por Electro Gas Código RCS No. RCC-307

1.1.8 Impuestos a los que se encuentra afecta la empresa

- Impuesto al Valor Agregado –IVA- Régimen General, Pagos Mensuales
- Impuesto Sobre la Renta –ISR- Sobre Utilidades, Pago Anual
- Impuesto Sobre la Renta –ISR- Sobre Utilidades, Pago Trimestral

- Impuesto de Solidaridad –ISO- Régimen Acreditable al ISR, Pagos trimestrales
- Impuesto de Distribución de Petróleos.

La Gasolinera los Gatos es una empresa familiar, en la cual el objetivo primordial es satisfacer la demanda de sus clientes, fue necesario la inmersión de los miembros de la familia para proporcionar a los clientes servicios como supermarket, car wash, aceitera y área deportiva para proporcionar un ambiente agradables; todos los servicios prestados por miembros de la familia.

1.1.9 Análisis FODA en la empresa Gasolinera Los Gatos

<p>GASOLINERA LOS GATOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El gerente por ser uno de los propietario conoce los movimientos de la empresa 2. Disponibilidad de aceptación al cambio de políticas y procedimientos 3. Voluntad de mejorar 4. No existe resistencia al cambio 5. Instalaciones amplias 6. Altos volúmenes de ventas 7. Vigilancia adecuada para el control de personal 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contabilidad a distancia 2. no cuenta con manuales de control interno 3. Falta de capacitación en el personal de servicio 4. Ausencia de controles y desarrollo en el servicio 5. No existe comunicación entre contador con administración
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilidad de ampliar la red 2. Incrementar participación en el mercado 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovecha el conocimiento del Gerente de la empresa, los recursos físicos y tecnológicos y el posible apalancamiento para incrementar o ampliar los 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para la expansión de la empresa se deberán implementar normas y políticas que normen el actuar de los empleados que fortalezcan la estructura de la empresa.

<p>3. Diversificación de productos</p> <p>4. Apoyo del Ministerio de Energía y Minas</p> <p>5. Mejor aprovechamiento de recursos</p>	<p>servicios para poder competir en el mercado.</p> <p>2. Utilizar la capacidad y el conocimiento del personal de pista para poder brindarle a los clientes un soporte técnico personalizado.</p>	<p>2. Para brindar un servicio de calidad se debe capacitar al personal de forma teórica y práctica, en todo lo relacionado al trabajo.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>1. Inestabilidad de precios petróleo mercado Internacional</p> <p>2. Cambios en legislación, impuestos, aranceles de importación y reglamentos de transportación</p> <p>3. Crecimiento de la competencia</p> <p>4. Cambio climático</p>	<p>1. Para competir la empresa debe personalizar el servicio para que los clientes se sientan satisfecho con el servicio recibido y con productos de calidad para tomar ventaja sobre la competencia.</p> <p>2. La empresa debe buscar asesoría en todos los aspectos para obtener información que le pueda dar ventajas que se puedan utilizar en el mejoramiento de los servicios y productos.</p>	<p>1. El servicio personalizado prestado a los clientes debe ser uniforme y generalizado para todos los empleados los cuales deben realizarlo.</p> <p>2. Para lograr que los servicios en la empresa sean generalizados por todos los empleados deben existir políticas establecidas que deben de cumplir los mismos.</p>

Fuente: elaboración propia año 2015

1.1.10 Diagnóstico integral de la empresa

En el municipio de Asunción Mita departamento de Jutiapa, existe diversidad de empresas dedicadas a la compra y venta de gasolina y ventas de productos varios, Jutiapa es uno de los departamentos con índices altos de paso de vehículos por encontrarse al límite fronterizo con El

Salvador, se aprovecha la situación geográfica para la venta de combustible, aceitera y venta de productos de consumo por Gasolinera Los Gatos.

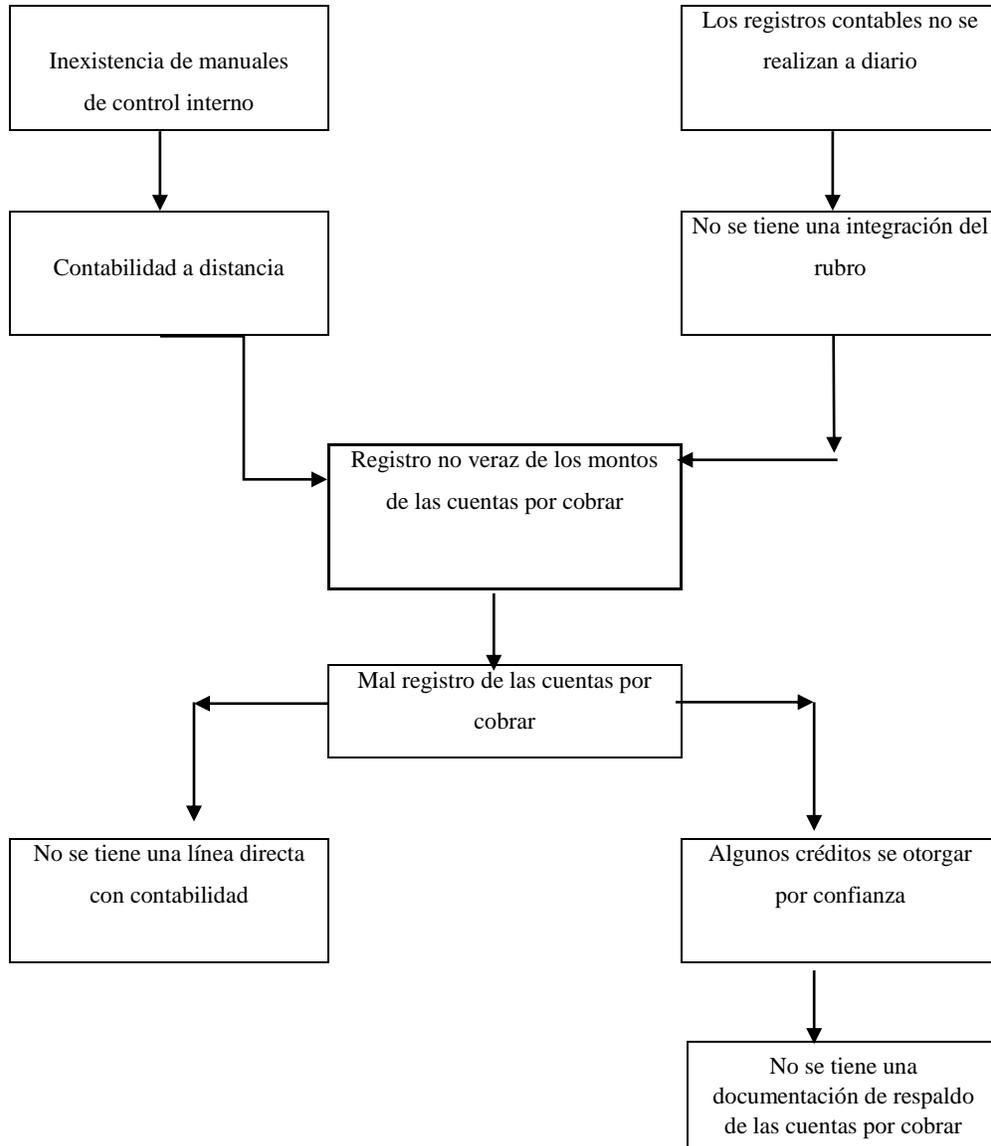
1.1.11 Análisis de la matriz FODA

Dado el presente análisis FODA del proyecto, se utilizarán ciertas técnicas que permitirán sintetizar el análisis estratégico el cual consiste en evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de esta manera será posible disminuir la subjetividad del análisis, para utilizar la información de juicio que ayudará en el proceso de la toma de decisiones.

De acuerdo a la técnica utilizada, se determinó que la empresa cuenta con fortalezas que la han posicionado en el mercado en una posición privilegiada, también presenta algunas debilidades que podrían afectar la imagen y participación en el mercado por lo que deben corregirse a la brevedad para iniciar el aprovechamiento de las oportunidades que presenta el mercado, para afrontar de forma profesional las amenazas que se le presenten.

El diagnóstico administrativo se realizó de un análisis general de la empresa. Parte de la información recopilada fue proporcionada por el gerente y administrador que labora en la gasolinera.

1.1.12 Árbol de Problemas



Fuente: elaboración propia

1.1.13 Estrategias propuestas a la empresa sobre deficiencias encontradas

- Esta estrategia es de organización en donde se deben de establecer los puestos jerárquicos en la empresa para que cada empleado conozca la posición y funciones dentro de la misma y así las respete.
- Esta estrategia es de inducción y se pretende contribuir a la capacitación del personal de forma teórica y práctica al utiliza para ello un manual.
- Esta estrategia es de control, el cual permitirá que el gerente así como el administrador de la empresa conozcan las operaciones contables debido a que las mismas las realiza una empresa externa la cual les proporciona resultados en concreto y no detalles o integraciones.
- Esta estrategia es de desarrollo, permite establecer un manual de control interno que ayude a las políticas internas de la empresa en el rubro de las cuentas por cobrar.
- Estrategia de creación, que permita crear normas y políticas que normen el movimiento y la línea a seguir de los aspectos contables de la empresa.

1.2 Planteamiento del problema

La expansión de una empresa depende del manejo de los créditos de la misma; estos son una sección muy importante dentro de cualquier institución que necesite vender un producto o prestar un servicio; no obstante la empresa que los otorgue debe de tener en cuenta que si no tiene suficiente capital no lo puede hacer debido a que se quedaría sin liquidez.

La otorgación de un crédito por una venta realizada o un servicio prestado a un cliente conlleva inherente un contrato de crédito el cual se debe autorizar para que la venta tenga la documentación necesaria de soporte para poder registrarla en los Estados Financieros. Debido a que la Gasolinera Los Gatos cuenta con un contrato de crédito; no creó desde el inicio una política de crédito que se tomara en cuenta para otorgar los créditos a los clientes, no se les impone a todos los clientes dicho contrato: por amistades o porque no lo creen necesario.

El registro contable correcto de este rubro que se debe llevar necesita de documentación de respaldo, para aquellos créditos que se aprobaron sin otorgar un contrato físico a personas allegadas que lo ampare porque es indispensable para que en una posible auditoría fiscal realizada por parte de la SAT, estos sean aceptados.

1.3 Justificación

La cuenta por cobrar en relación al volumen de las mismas, es un rubro muy importante, debido a que estas si no se tiene un control correcto se pueden elevar mucho a la medida que pueden afectar la liquidez de la empresa.

Los créditos otorgados en Gasolinera Los Gatos no tienen un proceso adecuado y estricto debido a que no se otorga a todos los clientes y así mismo no se cumplen las estipulaciones que conlleva el contrato si estas se incumplen.

El registro del rubro de cuentas por cobrar no es correcto, debido a que la contabilidad se realiza a distancia; así mismo el administrador no le proporciona información acerca de los créditos otorgados al contador, los estados financieros no presentan la veracidad de dicho rubro.

1.4 Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los controles y registros de las cuentas por cobrar que aplican en La Gasolinera Los Gatos ubicada en la Aldea Tiucal, Asunción Mita, en relación a los créditos otorgados?

1.5 Objetivos

Objetivo general.

Determinar los controles y registros que deben establecerse para otorgar los créditos a los clientes de la Gasolinera Los Gatos ubicada en la Aldea Tiucal del municipio de Asunción Mita, para obtener una información veraz de dicho rubro en los estados financieros.

1.5.1 Objetivos específicos

- Verificar el volumen de las cuentas por cobrar que posee la empresa
- Evaluar el efecto financiero de las cuentas por cobrar, mediante el uso de los estados financieros de la Gasolinera Los Gatos de los años 2013 y 2014
- Establecer el método que se utiliza en la Gasolinera Los Gatos con respecto a la otorgación de créditos
- Proponer los métodos correctos para un buen registro de las cuentas por cobrar

1.6 Alcances y Límites

La investigación realizada a la Gasolinera Los Gatos abarca los siguientes alcances y límites:

Alcances

- Se estudiarán las áreas de Gerencia, Administración y Operativa
- Se analizarán los estados financieros del año 2013 y 2014
- El rubro efecto de investigación serán las cuentas por cobrar y su registro en los estados financieros

Límite

- No se puede saber con exactitud el monto de las cuentas por cobrar debido a que estas cuentas son antiguas y de algunas no se encuentran ninguna documentación de soporte

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 La empresa

Según López, Francisco (2009), Ante todo una empresa es la suma de dos elementos: dinero y personas. Ambos elementos se combinan, en una u otra proporción y se complementan; uno solo de ellos no es suficiente, se necesitan de ambos para tener una empresa.

Una empresa es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que produce un valor material (un beneficio) tanto para las personas que han aportado ese dinero (los propietarios), como para las personas que trabajan con ese dinero en esa empresa (empleados), a través de la producción de determinados productos o servicios que venden.

2.1.1 Tipos de Empresas

Según Nicolás, Pere (2009), La finalidad principal de una empresa es proporcionar a sus clientes los productos o servicios que estos necesitan. Puede ser un bien intangible, por ejemplo la limpieza de un edificio o una auditoría contable, o bien tangible, por ejemplo un vehículo, un televisor o un armario. Hay empresas que producen ellas mismas los productos que comercializan y otras que los adquieren a terceros. Desde esa perspectiva en los sistemas económicos se acostumbra a diferenciar tres tipos de empresas: empresas de servicios, empresas comerciales y empresas industriales. Todas ellas para llevar a cabo un proceso operativo que les permite servir a sus clientes y obtener los ingresos que dan sentido a su actividad.

2.1.2 Criterio de Clasificación de las Empresas

Según Fernández, Esteban (2009), existen múltiples modos de clasificar a las empresas. A continuación mostraremos varias de ellas atendiendo a los criterios más recurridos: a) según la actividad económica, b) según la forma jurídica, c) según su tamaño o dimensión, d) según el ámbito de actuación y e) según la titularidad del capital.

Según Gil, María (2013), en primer lugar para estudiar el fenómeno empresarial debemos delimitar el concepto de empresa. No deben confundirse términos como –explotación- o –sociedad mercantil- con el concepto -empresa-, que representa una realidad más amplia.

Las diferentes consideraciones que dieron dentro de la literatura económica, se llega a definir empresa dentro de varios puntos de vista:

- Como institución del empresario: esta definición está ligada al concepto más antigua de unidad económica dirigida por un empresario, donde no hay ninguna diferencia entre el propietario de la empresa y el que la dirige.
- Como unidad de beneficio: este concepto es una variación del concepto anterior, donde el único objetivo de la empresa es un excedente económico. En este sentido solo se consideran como empresa aquellas unidades económicas que dan un superávit a los empresarios privados, excluidas las empresas públicas, cooperativas.
- Como explotación de producción independiente: en este caso la empresa se caracteriza por:
 - El objetivo de cubrir la necesidad de terceros
 - La independencia económica
 - La necesidad de tomar decisiones empresariales
 - Esto implica la aceptación por parte de la empresa de un riesgo empresarial, por lo que quedaría excluida como empresa las economías domésticas y los servicios públicos.
- Como unidad jurídica y financiera: que considera los aspectos parciales de la empresa como la forma jurídica o vertiente.
- Como concepto diferenciado de explotación: diferencia entre los términos de explotación y empresa, la explotación presenta unas características independientes del orden económico en el que se sitúe:

Unidad que combina factores de producción

Un principio de economicidad: la máxima satisfacción con el mínimo coste.

Un principio de equilibrio financiero, que busca un equilibrio entre las inversiones que se llevan a cabo y la forma en que estas están financiadas.

Además de estos componentes se dan aquellos que vienen determinados por el orden económico, aparece el concepto de empresa capitalista, estos conceptos son:

El principio de obtención del beneficio

El principio de autonomía, y

El principio de autodeterminación o autodecisión

2.2 Legislación Aplicable a la empresa

Constitución Política de la República de Guatemala. Es la Ley fundamental del Estado que promueve el desarrollo ordenado y eficiente del comercio.

Código de Trabajo. Esta Ley regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo y crea instituciones para resolver sus conflictos.

Código Tributario. Las normas de este código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado. Todo empresario está obligado a cumplir con sus obligaciones tributarias.

Código de Comercio de Guatemala, Aplicabilidad. Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles se regirán por las disposiciones de este código y en su efecto, por las del Derecho Civil que se aplicaran y se interpretaran de conformidad con los principios que inspira el derecho mercantil.

Ley del Impuesto Sobre la Renta, Contribuyentes del Impuesto. Son contribuyentes las personas individuales, jurídicas y los entes o patrimonios, residentes en el país que obtengan rentas afectas a este título.

Ley del Impuesto al Valor Agregado, Del Sujeto Pasivo del Impuesto. El impuesto afecta al contribuyente que celebra un acto o contrato gravado por esta Ley.

Ley del Impuesto de Solidaridad, Materia del Impuesto. Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las

sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operan en el país, las copropiedades las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos.

Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles, Esta ley establece un impuesto único sobre el valor de los inmuebles situados sobre el territorio nacional. El impuesto se puede fraccionar en cuatro pagos, debiéndose hacerse efectivo en los meses de abril, julio, octubre y enero.

2.3 Las Gasolineras

Las gasolineras en Guatemala Para Abalony, N. (2000), son organizaciones cuya actividad principal es la compraventa de combustibles y lubricantes, lo que pone a disposición del público en general; presta servicios adicionales a los clientes como: repuestos, accesorios, lavado, engrase y tienda de conveniencia. Por esto, es importante citar a Trabanino (2004), quien menciona que el apareamiento de las gasolineras o estaciones de servicio en Guatemala data a la década de 1920.

2.4 Cuentas por cobrar

Según Cole, R. (1980) El crédito es un medio de cambio de aceptación limitada. Medio de cambio: en cuanto que facilita el paso de las mercancías o servicios el vendedor al comprador. Aceptación limitada: generalmente se considera que el crédito tiene una aceptación limitada y el dinero que tiene una aceptabilidad ilimitada, debido a que para obtener un crédito es necesario realizar una investigación del solicitante.

Para Ettinger y Golieb (2000), el crédito es un medio de cambio llamado dinero futuro porque prevé el elemento tiempo en las transacciones comerciales que hacen posible, a un comprador satisfacer sus necesidades a pesar de la carencia de dinero para pagar en efectivo.

Méndez, (2004), clasifica los créditos de acuerdo a los siguientes puntos: créditos para grandes y medianas empresas, pequeñas empresas y comercio; crédito de personas (créditos de consumo). Sin embargo es necesario recalcar que es análisis deberá realizarse de acuerdo a cada caso.

Por medio del crédito se le permite al cliente adquirir bienes de alto costo cuando no tiene la capacidad de adquirirlos, o cuando no desea pagar en una sola vez el total de la compra.

Se adjunta un interés o recargo por el privilegio del crédito al precio de ventas y el importe total será pagado por el cliente en iguales cantidades, determinados dentro de un periodo de tiempo definido. Se asume que en el crédito no tiene como resultado entradas de efectivo inmediatas, más bien la creación de cuentas por cobrar. Y entre estas dos existe un tiempo para que las cuentas por cobrar puedan convertirse en efectivo a medida que se cobran.

2.4.1 Cuentas por Cobrar

Según Vargas, Carlos (1996), las cuentas por cobrar son importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones del negocio se derivan de las diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa. Las cuentas por cobrar derivadas de operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por venta de bienes o servicios a crédito.

2.5 Control Interno

Según Coopers & Lybrand (1997), Se define como un proceso efectuado por el personal de una entidad, diseñado para obtener unos objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Un objetivo clave sirve para ayudar a la dirección de las empresas y de otras entidades a mejorar el control de las actividades de sus organizaciones.

2.5.1 Componentes

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Los componentes son los siguientes:

- Entorno de Control: el núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en el que trabaja.
- Evaluación de los Riesgos: la entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Ha de fijar objetivos, integrados en las actividades de ventas, producción y comercialización, finanzas, etc., para que la entidad funcione de forma coordinada.
- Actividades de Control: deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable dentro de la entidad.
- Información y Comunicación: las mencionadas actividades están rodeadas de sistemas de información y comunicación. Estos permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- Supervisión: todo el proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias.

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración la dirección y el resto del personal de la 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 en las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

2.5.2 Los Riesgos del Crédito Comercial

¿Qué es el riesgo empresarial?

Según Brachfield, Pere (2009), el riesgo empresarial se define como la probabilidad de que ocurra un suceso que impida obtener el resultado esperado en la realización de un negocio. Dicho de otra forma, riesgo es la contingencia de sufrir una pérdida económica en el desarrollo de cualquier tipo de actividad empresarial que en teoría habría de suponer la obtención de un lucro.

2.5.3 Políticas de Crédito y cobranza

Según Horne, Van (2002), las condiciones económicas, los precios asignados a los productos y la calidad de los mismos, además de las políticas de créditos de las empresas, son los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa. No obstante, al igual que otros activos circulantes, los directivos pueden variar el nivel de cuentas por cobrar y mantener el equilibrio entre rentabilidad y riesgo. Reducir los estándares de créditos puede estimular la demanda, lo que a su vez debe traducirse en mayores ventas y utilidad. No obstante, implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables.

Gitman, L. (2000), señala que las cuentas por cobrar representan el ofrecimiento de crédito a clientes, según los requerimientos y posibilidades. Además los ingresos provenientes de las ventas a crédito de mercancías, por las que aún no se han recibido pagos reales en efectivo, aparecen en los estados financieros como cuentas por cobrar. Se refiere a ventas que aún no han sido pagadas y que se recibirán en un periodo de tiempo futuro, no muy lejano.

Según Gálvez (1994), indica que las cuentas por cobrar representan la cantidad de dinero que una compañía espera recuperar de los clientes, provenientes de la venta de mercancías o servicios al crédito. Las cuentas por cobrar son las cifras que los clientes deben como resultado de la entrega de artículos o servicios.

2.5.4 Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Bregel (1991), manifiesta que las cuentas por cobrar se clasifican de la siguiente manera:

- a) La transacción de venta, la cual es una operación de crédito a un plazo determinado, respaldada mediante títulos de crédito o del financiamiento a través de las tarjetas de crédito.
- b) Las originadas por operaciones distintas a las ventas o a las operaciones de la empresa como la venta de otro bien u otro activo fijo registrado a nombre de la empresa, préstamos a empleados, reclamos de seguros, interese, alquileres, dividendos, reclamos judiciales y préstamos entre compañías.

- Las originadas por cuentas de reservas o valuación, como las cuentas destinadas a absorber las cantidades estimadas que un negocio dejará de percibir por razones fuera del propio control o por el propio riesgo de las operaciones mismas.
- Como fuente de liquidez. Proporcionan liquidez y solvencia a la empresa si se cuenta con una recuperación y rotación sana de las cuentas por cobrar. Así mismo mantiene del capital de trabajo necesario para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Es necesario mencionar la relación existente entre liquidez, el riesgo y la rentabilidad del capital de trabajo.
- Como estrategia en las ventas Puesto que si la empresa cuenta con políticas de crédito flexibles, puede captar la porción del mercado que se inclina a favor de la venta al crédito y no al contado. Si proporciona las mismas condiciones en cuanto a las políticas de crédito que la competencia ofrece, depende entonces del logro de venta a través de la calidad del producto.
- Como fuente de financiamiento El capital de trabajo financieramente hablando es la diferencia entre el activo circulante menos el pasivo circulante. El uso de este activo como fuente de financiamiento al capital de trabajo es parte del objetivo primordial de la administración en una cartera crediticia. El financiador busca manejar mayores utilidades por medio del crédito, así también desea asegurar un flujo constante y suficiente de fondos.

Según Besley y Brigham (2001), las cuentas por cobrar pueden utilizarse como fuente de financiamiento en cuanto a:

- La pignoración, en donde un acreedor escoge y juzga las cuentas que a su consideración le resulten las más beneficiosas, con mayor facilidad de cobro y de menor riesgo, y luego se le asigna un porcentaje máximo de cobertura y se toman como garantía del crédito para la empresa libradora de las facturas.
- La facturación, que se limita a la venta de las cuentas por cobrar a una empresa o institución financiera, y que al realizar el cobro a la fecha del vencimiento de los créditos, descuenta un porcentaje de comisión que cubra sus gastos de operación y margen de ganancia.
- Descuento de documentos, por medio de esta operación se descuenta una letra de cambio o factura cambiaria a un plazo determinado, en donde el librador transfiere el cobro del respectivo documento a una entidad bancaria o financiera, y el aceptante se compromete a pagar dentro del plazo determinado el monto establecido a la misma entidad.

- Mantiene la rotación del ciclo económico de la empresa, en donde cualquier actividad económica que se desarrolle está sujeta a pasar por las distintas fases de un ciclo económico particular para cada empresa. Dentro del mismo representan un papel importante las cuentas por cobrar y los demás renglones del activo y pasivo circulante.

Para Madraño (2001), los objetivos de la administración de las cuentas por cobrar son:

- Fijar el límite máximo de inversión en cuentas por cobrar.
- Establecer límites máximos por clientes.
- Establecer condiciones de crédito en forma clara.
- Evitar al máximo contar con cartera vencida.
- Disminuir costos de cobranza.

Evitar el otorgamiento de descuentos por pronto pago se convierta en una carga adicional a los egresos por concepto de cobranza para la empresa.

Los administradores, deben ejecutar funciones de planeación, definir las metas de la organización las políticas de crédito y cobro que regirán las cuentas por cobrar, para establecer la estrategia para el logro de estas metas y desarrollar una jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar las actividades de los responsables del seguimiento de la cuenta en estudio.

Para Gitman, L. (2000), los elementos de la administración de las cuentas por cobrar son los siguientes:

- Políticas de cobro
- Normas de crédito
- Condiciones de crédito
- Políticas de cobranza
- Procedimiento de cobranza

2.5.5 Aspectos importantes para una administración eficientemente de las cuentas por cobrar

Según Lorenzo (2004), uno de los problemas financieros más usuales que enfrentan las empresas hoy día, es la falta de fondos para financiar las actividades corrientes. Debido a los problemas que enfrenta el país en la actualidad afecta la demanda de productos de calidad y alto precio, afectan también la recuperación y cobro de las cuentas por cobrar comerciales. Además de todo esto, tiene un efecto multiplicador, debido a que el retraso por parte de una empresa en el pago de sus deudas, afecta en la capacidad de pago a los acreedores, quienes a la vez se retrasan con los proveedores, y así se crea una cadena de crisis financiera para todos.

Los problemas de flujo de caja pueden durar días o convertirse en un problema de mayor plazo, que son difíciles de pronosticar, para ello se debe estar preparado para actuar de forma rápida y eficiente.

Las empresas no solo quiebran por tener pérdidas, pero si por no poder afrontar los pagos corrientes, Los encargados de la revisión de los flujos de caja son los gerentes, debido a que ellos mejor que nadie conocen la empresa, y por lo tanto son ellos quienes están en capacidad de determinar que puede hacerse en estos casos (Lorenzo 2004)

Según Vargas, Carlo (1996), las cuentas por cobrar son importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no corresponden a operaciones del negocio se derivan de diferentes transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes y servicios a crédito.

Las empresas deben acreditar a 30 ó 60 días, se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar, se produce un gasto incobrable, el cual varía de acuerdo con las políticas que tengan en el departamento de crédito y cobros y en el departamento de ventas de la empresa.

Por ejemplo, si son departamentos que estudian a los clientes en forma adecuada con relación a su potencial financiero para poder cancelar la posible cuenta en la empresa, entonces se tendrán menos incobrables y viceversa.

2.6 Objetivo

Cada entidad tiene una misión, determina cuáles son sus objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos pueden establecerse para la organización como conjunto o dividirse en varias actividades dentro de la misma. Aunque muchos objetivos son específicos de una sola entidad, otros son compartidos.

2.6.1 ¿Porque conceden crédito las empresas?

Para Emery, R. y Finnerty, R. (2000), las razones para conceder crédito son intermediación financiera, garantía, costos de información, información sobre calidad de los productos, robo de los empleados, pasos en el proceso de distribución, conveniencia, seguridad y psicología del comprador. Aunque no todas, las empresas lo hacen, es algo muy habitual. La razón más importante es que ofrecer crédito es una forma de estimular las ventas, aunque los costos asociados con la concesión de crédito no son insignificantes, tomando en cuenta la posibilidad de que le cliente no pague. Si la empresa cuenta con políticas de crédito flexibles, puede ganar esa parte del mercado que prefiere las compras al crédito y no al contado. Si proporciona las mismas condiciones de la competencia, debe, entonces, basarse más en las cualidades del producto y no en las condiciones de venta estipuladas. Además constituye fuente de financiamiento de capital de trabajo, que mantiene la rotación del ciclo económico de la empresa. Si la empresa cuenta con una óptima recuperación y rotación de las cuentas por cobrar, puede proveer liquidez y solvencia para la empresa. Además proporciona el capital de trabajo necesario para poder cumplir con las obligaciones corto plazo.

2.6.2 Administración de cuentas por cobrar

Según Nakasone, Tanaka (2001), las cuentas por cobrar surgen generalmente del otorgamiento de un crédito a los clientes. El objetivo de dicho crédito es incrementar las ventas y con ello, maximizar la rentabilidad. Si la empresa no da crédito y la competencia si (con niveles similares de precios), entonces los clientes preferirán comprar al competidor y los ingresos y la rentabilidad de la empresa disminuirá.

Según Venegas, Walley (1994), los objetivos específicos al auditar los documentos y cuentas por cobrar son los siguientes:

- Verificar mediante las pruebas de auditoría que las cuentas y los documentos sean reales
- Determinar que el importe con el cual se muestran los saldos en las cuentas y los documentos por cobrar en los estados financieros sean correctos
- Comprobar mediante las pruebas de auditoria que las cuentas y los documentos por cobrar, sean cobrables
- Determinar que las transacciones relacionadas con las cuentas por cobrar en lo que se refiere a ingresos, deducciones y pérdidas por incobrabilidad, sean correctas

2.7 Razones financieras

Según Horne, Van (2002), las razones financieras son índices que generalmente se expresan en términos porcentuales y sirven para ejecutar análisis de medición, tendencias o comportamiento de los saldos de cuentas.

Para la obtención de un promedio normal fue tomado como base los estados financieros al 31 de diciembre de 2014, se utilizó el método de razones financieras, que consiste en comparar dos cifras por los elementos que integran los estados financieros de la empresa objeto de estudio.

a) Las razones de liquidez

Un activo líquido es aquel que puede convertirse en efectivo sin una pérdida significativa del valor original. La conversión de los activos en efectivo, los activos circulantes como los inventarios, el efectivo y cuentas por cobrar, es el medio principal de una empresa para obtener los fondos que necesita para liquidar las cuentas circulantes. Estas determinan la capacidad que

tiene una empresa para poder cumplir con las obligaciones a corto plazo. Este índice mide la solvencia de la empresa y la capacidad para continuar con una solvencia financiera estable.

Razón de Liquidez: $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$

b) La prueba del ácido

La prueba del ácido muestra de manera más líquida la relación anterior, esta prueba es más representativa en aquellas empresas que en su activo circulante el rubro de inventarios es de importancia debido a que estos se convertirán en efectivo disponible al momento de su realización.

Razón Rápida o prueba de ácido:

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

c) La rotación de activos totales

Esta razón, señala el número de unidades monetarias vendidas por cada unidad invertida en activo; y expresa por tanto, la eficiencia relativa con que una empresa utiliza sus activos para generar ingresos. Se trata de obtener el máximo de ventas con la menor inversión.

$$\text{Rotación de los activos: } \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$$

d) La razón de deuda a capital

Esta razón muestra el grado en que la empresa utilizan el financiamiento de los proveedores y acreedores en relación a la inversión de los accionistas, es decir indica el financiamiento que los proveedores aportan por cada quetzal de los accionistas.

Razón de Deuda Capital: $\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Patrimonio}}$

e) La razón de deuda a activo total

Esta razón al igual que la anterior, muestra el porcentaje de los activos de la empresa que han sido soportados a través de deudas con acreedores, en todo caso, representa la capacidad de la empresa para soportar las obligaciones de los acreedores con el total de los activos.

$$\text{Razón de Deuda: } \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}}$$

f) La razón de margen de utilidad bruta

Esta razón muestra la capacidad de la empresa en la obtención de utilidades, se refiere a la efectividad de la empresa para elaborar y vender los productos por encima de los costos relacionados.

$$\text{Margen de Utilidad: } \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Ventas}}$$

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

Descriptiva: es la investigación que describe o detalla cada uno de los componentes importantes que se desglosan del tema el cual se va a desarrollar con el trabajo a realizar y así conocer todos los aspectos que se necesitan para resolver un problema.

Documental: se dedica a reunir, seleccionar y analizar datos que están en forma de documentos producidos por la sociedad para estudiar un fenómeno determinado.

Se realizó una investigación documental para obtener la información física de respaldo suficiente y apropiada del punto de investigación, el cual se necesita conocer a fondo y para eso se obtuvo en el marco teórico toda la documentación referente a los antecedentes de la empresa; para tener una idea amplia del tema y así mismo poder dar solución a posibles problemas que se puedan encontrar.

3.2 Sujetos de la investigación

La investigación se realizará en la empresa Gasolinera Los Gatos, y las personas las quienes proporcionarán la información son dos y se detallan a continuación: el Gerente y el Administrador.

3.3 Instrumentos

Para recopilar la información necesaria para la investigación del tema se realizaron entrevistas y cuestionarios a las personas citadas.

3.3.1 Entrevistas

Se realizarán dos entrevistas una al Gerente y una al Administrador con 10 preguntas abiertas cada una, con el objeto de adentrarse al movimiento de la empresa, este acercamiento sirvió para

conocer la estructura organizacional y las instalaciones de la empresa; esto con el objetivo de verificar el desenvolvimiento de la misma.

3.3.2 Cuestionarios

Se implementaron dos cuestionarios con 18 y 16 preguntas abiertas, con el objeto de comprobar la veracidad de la información obtenida en el primer acercamiento y tener documentación de respaldo de la información proporcionada, que servirá para la investigación a realizar. Estos cuestionarios fueron resueltos por el Gerente y el Administrador de la Gasolinera.

3.4 Diseño de la investigación

3.4.1 Programa de actividades de investigación

Al iniciar se tuvo un acercamiento con la empresa para conocer la actividad económica de esta y para saber si era factible realizar la investigación en dicha entidad.

Se contactó vía telefónica al Gerente de la Gasolinera Los Gatos para solicitar permiso de realizar la investigación dentro de la empresa.

Se solicitó por medio de una nota proporcionada por la Universidad Panamericana el permiso para la realización del proyecto de investigación en la empresa.

La empresa aceptó la solicitud por medio de una nota dirigida a la Universidad Panamericana la autorización para poder hacer el análisis de la misma.

Se elaboró un cuestionario dirigido al Gerente sobre aspectos generales de la empresa para conocer su funcionamiento.

Se obtuvo una entrevista con el administrador de la empresa donde indicó aspectos sobre los registros contables de la entidad.

Se elaboró el cuestionario para el administrador para dejar constancia de lo investigado por medio de la recopilación de datos.

Se elaboró el Capítulo I, donde se colocaron los aspectos generales de la empresa y se investigó al respecto.

Se reunió con el Tutor de la Tesis, para darle a conocer el tema de que se desarrollará para que proporcione puntos de vista al respecto.

Se elaboró y entregó el Capítulo II, con todo el contenido relacionado con el tema abordado.

Se realizaron las correcciones correspondientes al Capítulo I y II.

Se elaboró y entrego el capítulo III, donde se dan a conocer los cuestionarios presentados y resueltos por los sujetos de investigación.

3.4.2. Cronograma de investigación

		Año 2015																							
		Febrero		Marzo						Abril			Mayo	Junio				Agosto		Septiembre		Octubre			
No.	Actividades realizadas	22	25	7	9	10	13	21	31	11	21	24	9	12	14	20	24	12	25	18	24	8	13	31	
1	Solicitud de la empresa para realizar la práctica	■																							
2	Respuesta de autorización de la empresa.		■																						
3	Acercamiento con la entidad			■																					
4	Entrevista y cuestionario con el propietario de la entidad				■																				
5	Cuestionario al contador de la entidad				■																				
6	Entrega de evaluación integral					■																			
7	Se elaboró trabajo de campo					■																			
8	Elaboración de anexo I y II						■																		
9	Elaboración del capítulo I							■																	
10	Realización de correcciones.								■																
11	Reunión con tutor para presentación									■															
12	Elaboración capítulo II.										■														

Capítulo 4

Resultados de la Investigación

4.1 Presentación de Resultados

De acuerdo a lo que se estableció en el análisis FODA del capítulo 1, en el Planteamiento del Problema de la Gasolinera los Gatos, donde se analizó dicha empresa por lo cual se determinó que esta no tiene un control interno correcto sobre las cuentas por cobrar.

Con la prioridad de establecer y estudiar a detalle la problemática encontrada sobre las cuentas por cobrar en la Gasolinera los Gatos, se detallan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del análisis FODA practicado.

4.1.1 Análisis FODA

4.1.1.1 Fortalezas

- El gerente por ser uno de los propietario conoce perfectamente los movimientos de la empresa
- Disponibilidad de aceptación al cambio de políticas y procedimientos
- Voluntad de mejorar
- No existe resistencia al cambio
- Instalaciones amplias
- Altos volúmenes de ventas
- Vigilancia adecuada para el control de personal

4.1.1.2 Debilidades

- Contabilidad a distancia
- No cuenta con manuales de control interno
- Falta de capacitación en el personal de servicio
- Ausencia de controles y desarrollo en el servicio
- No existe comunicación entre contador con administración

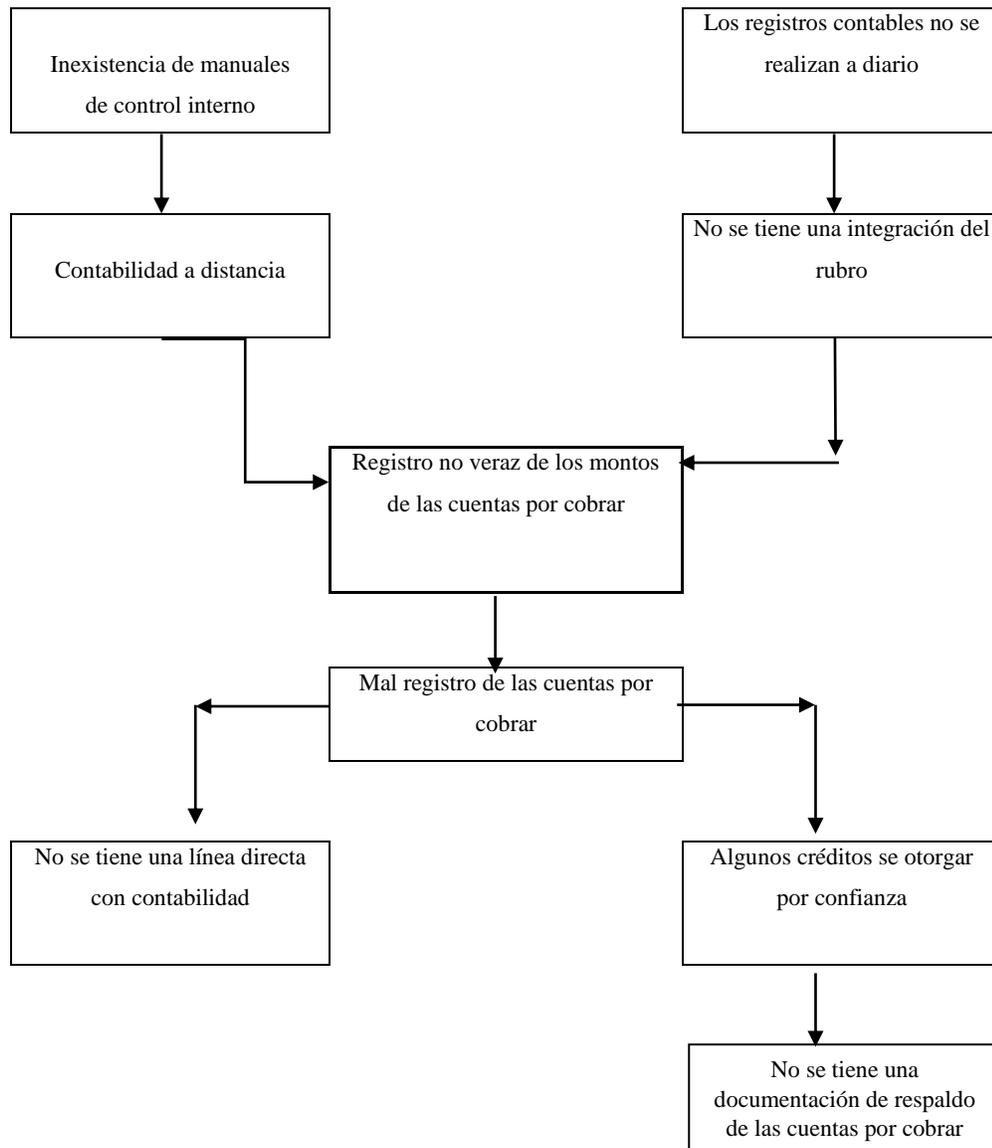
4.1.1.3 Oportunidades

- Posibilidad de ampliar la red
- Incrementar participación en el mercado
- Diversificación de productos
- Apoyo del Ministerio de Energía y Minas
- Mejor aprovechamiento de recursos

4.1.1.4 Amenazas

- Inestabilidad de precios petróleo mercado Internacional
- Incremento de las cuentas por cobrar
- Riesgo de no poder recuperar las cuentas por cobrar
- Cambios en legislación, impuestos, aranceles de importación y reglamentos de transportación
- Crecimiento de la competencia
- Cambio climático

Árbol de problemas



Fuente: elaboración propia

4.2 Análisis de resultados

En este inciso se detallan los resultados de la encuesta realizada al Gerente y Administrador de la Gasolinera Los Gatos.

CÉDULA DESCRIPTIVA

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Qué volumen en porcentajes tienen las cuentas por cobrar?	No se conoce con exactitud el volumen de las cuentas por cobrar que tiene la empresa
2	¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?	Se tienen establecidos pero no se cumplen
3	¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?	Los controles se manejan empíricamente
4	¿Conocen el efecto de las cuentas por cobrar en los estados financieros del año anterior al actual?	No, no se conoce debido a que no se ha hecho un análisis del mismo
5	¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear la provisión?	Se analizan pero no se ejecutan acciones
6	¿La gestión de cobro de deudas de difícil cobro es asignada a una persona específica y está debidamente controlada?	Al propietario quien autorizo el crédito y no existe un control específico
7	¿Existen mecanismos adecuados que garanticen el cobro efectivo de la cartera de clientes?	No hay mecanismos y por lo consiguiente una gestión de cobro
8	¿La persona autorizada para aprobar créditos es independiente de las involucradas en cobranzas?	Es la misma persona la que lo otorga como la que realiza la gestión de cobro
9	¿El método para cálculo de las provisiones es consistente con las leyes tributarias establecidas y vigentes?	No se calculan provisiones
10	¿Se mantiene custodia efectiva sobre documentos y títulos valores que representan los derechos exigibles de la cuentas por pagar?	Únicamente el Gerente y el Administrador de la empresa tienen acceso a dicha documentación
11	¿El acceso a registros contables está restringido?	Únicamente cuenta con acceso el Gerente y el Administrador
12	¿La cancelación de las cuentas por cobrar está bajo la responsabilidad de una persona específica?	La responsabilidad es de quien autoriza el crédito

1. Ni el Gerente ni el Administrador de la Gasolinera Los Gatos conocen el volumen de las cuentas por cobrar.
2. No existe un control específico para la recuperación de las cuentas por cobrar.
3. No se realiza un análisis de las cuentas por cobrar para conocer el efecto que tienen estas en los estados.
4. Al no realizar un análisis de la cartera de las cuentas por cobrar no se pueden realizar la correcta provisión.
5. Los estados financieros reflejan el rubro de las provisiones para las cuentas incobrables; no obstante el Gerente así como el Administrador no conocen de dicha partida.
6. No existe una segregación de funciones por lo consiguiente la persona que autoriza el crédito a un cliente es la misma persona que tiene que gestionar el cobro del mismo.

4.1.3 GASOLINERA LOS GATOS
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

	AÑO 2014		AÑO 2013		VARIACION	%
ACTIVO						
NO CORRIENTE		385,482.31		413,774.44	(28,292.13)	
INMUEBLES	476,220.54		476,220.54		-	
MOBILIARIO Y EQUIPO	83,325.73		83,325.73		-	
EQUIPO DE COMPUTO	23,175.02		23,175.02		-	
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	197,238.98		168,946.85		28,292.13	14.34
CORRIENTE		1,379,762.97		1,222,964.32	156,798.65	
CAJA Y BANCOS	816,391.97		729,546.93		86,845.04	10.64
INVENTARIO	244,801.84		208,393.54		36,408.30	14.87
CUENTAS POR COBRAR	328,839.02		285,023.85		43,815.17	13.32
RESERVA PARA CUENTAS INCOBRABLES	10,269.86				10,269.86	100.00
OTROS ACTIVOS		199,369.57		201,179.44	(1,809.87)	-0.91
TOTAL ACTIVOS		1,964,614.85		1,837,918.20	126,696.65	
<u>PASIVO Y CAPITAL</u>					-	
PASIVO					-	
NO CORRIENTE				298,926.31	(298,926.31)	
PRESTAMOS			298,926.31		(298,926.31)	-100
CORRIENTE		324,430.30			324,430.30	
OTROS PASIVOS	324,430.30				324,430.30	100
PATRIMONIO					101,192.66	

			1,640,184.55		1,538,991.89		
	CAPITAL	2,000.00		2,000.00		-	
	UTILIDAD ACUMULADA	1,536,991.68		1,450,193.66		86,798.02	5.65
	UTILIDAD DEL PERIODO	101,192.87		86,798.23		14,394.64	14.22
	SUMA PASIVO Y CAPITAL		1,964,614.85		1,837,918.20	126,696.65	

4.2.1 Análisis e interpretación de estados financieros

Se presenta un análisis vertical de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2014, de la Gasolinera Los Gatos

1. Razon de Liquidez: $\frac{1,379,762.97}{324,430.30} = 4.25$

Interpretación:

Se estableció que la empresa en el año 2014 si contaba liquidez debido a que de cada quetzal de se adeuda se cuenta con 4.25 quetzales para pagar.

2. Prueba de Acido: $\frac{1,379,762.97 - 244,801.84}{324,430.30} = \frac{1,134,961.13}{324,430.30} = 3.5$

Interpretación:

Este análisis indica que la empresa cuenta con solvencia con respecto a sus obligaciones a corto plazo hasta por 3.5 quetzales por cada quetzal adeudado, aun sin comprometer el inventario.

3. Deuda de Capital: $\frac{324,430.30}{1,640,184.55} = 0.20$

Interpretación:

Este índice indica que la empresa Gasolinera Los Gatos necesita de una mínima parte el capital de proveedores para funcionar porque posee el suficiente capital propio

4. Razón de Deuda: $\frac{324,430.30}{1,964,614.85} = 0.16 * 100 = 16\%$

1,964,614.85

Interpretación:

El presente resultado indica que del total del activo el 16% pertenece a terceras personas ajenas a los propietarios o accionistas.

5. Representación de las cuentas por cobras respecto al total de activos

Activo-----100% = 1,964,614.85-----100% = (328,839.02*100)/ 1,964,614.85 =
Cts. x Cob.----- ? 328,839.02----- ? = **16.84%**

Interpretación:

El presente resultado indica que las cuentas por cobrar representan el 16.84% del total del activo es un monto significativo y de importancias relativa respecto a este rubro por el volumen representativo de las mismas.

6. Incremento de las Cuentas por Cobrar del año 2013 al 2014

2013 = 285,023.85 ----- ? = 28,502,385.00 / 328,839.02 = 86.68% - 100% = 13.32%
2014 = 328,839.02 ----- 100%

Interpretación:

Este índice indica que las cuentas por cobrar en la Gasolinera Los Gatos se incrementaron del año 2013 al año 2014 en un 13.32%, monto de importancia relativa al tomar en cuenta que este rubro no tiene un control por la Administración.

4.3 Discusión de Resultados

Según Cole, R. (1980) El crédito es un medio de cambio de aceptación limitada. Medio de cambio: en cuanto que facilita el paso de las mercancías o servicios del vendedor al comprador. Aceptación limitada: se considera que el crédito tiene una aceptación limitada y el dinero que tiene una aceptabilidad ilimitada, debido a que para obtener un crédito es necesario realizar una investigación del solicitante.

Al examinar el estado financiero de Situación Financiera de la Gasolinera Los Gatos del año 2014, se estableció que las cuentas por cobrar representan con respecto al total de activos el 16.84%, cifra que es de importancia relativa debido a que si la empresa no pudiera recuperar este rubro afectaría la liquidez de la misma.

Por tal motivo que al conocer el volumen de las cuentas por cobrar, sin que los propietarios evalúen el efecto que estas pueden causar si no se pueden recuperar, puede ser muy drástico para las finanzas de la empresa; así mismo al conocer las consecuencias que pueden ocasionar el volumen de dicho rubro se deben de implementar políticas de recuperación de dicha cartera, para resguardar los activos de la empresa.

Según Horne, Van (2002), para examinar un rubro se necesitan razones financieras las cuales son índices que generalmente se expresan en términos porcentuales y sirven para ejecutar análisis de medición, tendencias o comportamiento de los saldos de cuentas.

Mediante los Estados Financieros Comparados de la Gasolinera Los Gatos de los años del 2013 y 2014, se determinó que el rubro de las Cuentas por Cobrar aumentó en un 13.32%, significa que este tiene un efecto de aumento, en lugar de disminuir por los abonos que deberían realizar los clientes de la empresa.

Derivado de la revisión realizada a los Estados de Situación Financiera Comparados se estableció un aumento que comprueba que dicho rubro incremento sin control alguno, datos que según el administrador no se conocen con exactitud y que se deberían de conocer debido a que tiene una constante fluctuación.

Gitman, L. (2000), define la administración de cuentas por cobrar como el establecimiento de políticas de crédito, bajo las cuales se rigen las condiciones de crédito de una empresa, la implementación de las condiciones bajo las cuales se otorgan los créditos y el establecimiento de políticas de cobranza que permitan la recuperación eficiente de las cuentas por cobrar.

No existen mecanismos adecuados que garanticen el cobro efectivo de la cartera de clientes de personas a las cuales se les otorga un crédito al momento del vencimiento del mismo; esto debido a que existe un contrato de crédito que establece obligaciones para el adquiriente de crédito pero estos lineamientos no siempre se cumplen, asimismo no existe una persona encargada de gestionar el trámite de cobro, sino que se responsabiliza a la persona quien autoriza el crédito.

Después de analizar los Estados de Situación Financiera de la Gasolinera Los Gatos y que se determinara que estas están en constante aumento, es indispensable que se establezcan métodos o políticas estrictas para la recuperación de este rubro, debido a que no se tiene un control específico.

Gitman, L. (2000), señala que las cuentas por cobrar representan el ofrecimiento de crédito a clientes, según los requerimientos y posibilidades.

Además los ingresos provenientes de las ventas a crédito de mercancías, por las que aún no se han recibido pagos reales en efectivo, aparecen en los estados financieros como cuentas por cobrar. Se refiere a ventas que aún no han sido pagadas y se recibirán en un período de tiempo futuro, no muy lejano.

En la Gasolinera los Gatos, no se tiene un adecuado registro o documentación de respaldo que ampare las cuentas por cobrar debido a que según la administración no reporta al departamento de contabilidad datos sobre dicho rubro, debido a que se otorgan créditos sin documentación alguna por confianza o amistad no se les genera un contrato y no se lleva el registro correspondiente.

Para tener una opinión razonable sobre los Estados Financieros, se debe de tener un respaldo por cada transacción realizada que soporte dicho movimiento; así mismo se deben de registrar las transacciones en instrumentos contables que ayuden a la comprensión de los datos de una forma eficiente y oportuna.

Capítulo 5

Propuesta de Solución a la Problemática

5.1 Propuesta de Solución

5.1.1 Introducción

La contabilidad nos indica que se deben registrar en documentos destinados para tal efecto: Libro Diario, Libro Mayo y Estados Financieros, todas las actividades económicas que lleva a cabo una empresa; en estos se plasmarán tanto los gastos en los que incurrió como los ingresos que resultaron producto de las actividades comerciales.

La correcta presentación de los Estados Financieros que permite conocer la contabilidad a partir de sus actividades dará cuenta de la situación financiera en la cual se halla la empresa y además será fundamental para la toma de decisiones.

5.1.2 Justificación

La cuenta por cobrar en relación al volumen de las mismas, es un rubro muy importante representan el 16.74% del total de los activos, debido a que estas si no tiene un control correcto se pueden elevar mucho a la medida que pueden afectar mucho la liquidez de la empresa.

Los créditos otorgados en Gasolinera Los Gatos no tienen un proceso adecuado, estricto y obligatorio debido a que no se otorga a todos los clientes y así mismo no se cumplen las cláusulas que conlleva el contrato si este se incumple.

El registro del rubro de cuentas por cobrar no es correcto debido a que la contabilidad se realiza a distancia; así mismo el administrador no le proporciona información acerca de los créditos otorgados al contador, los estados financieros no presentan la veracidad de dicho rubro.

5.1.3 Objetivo

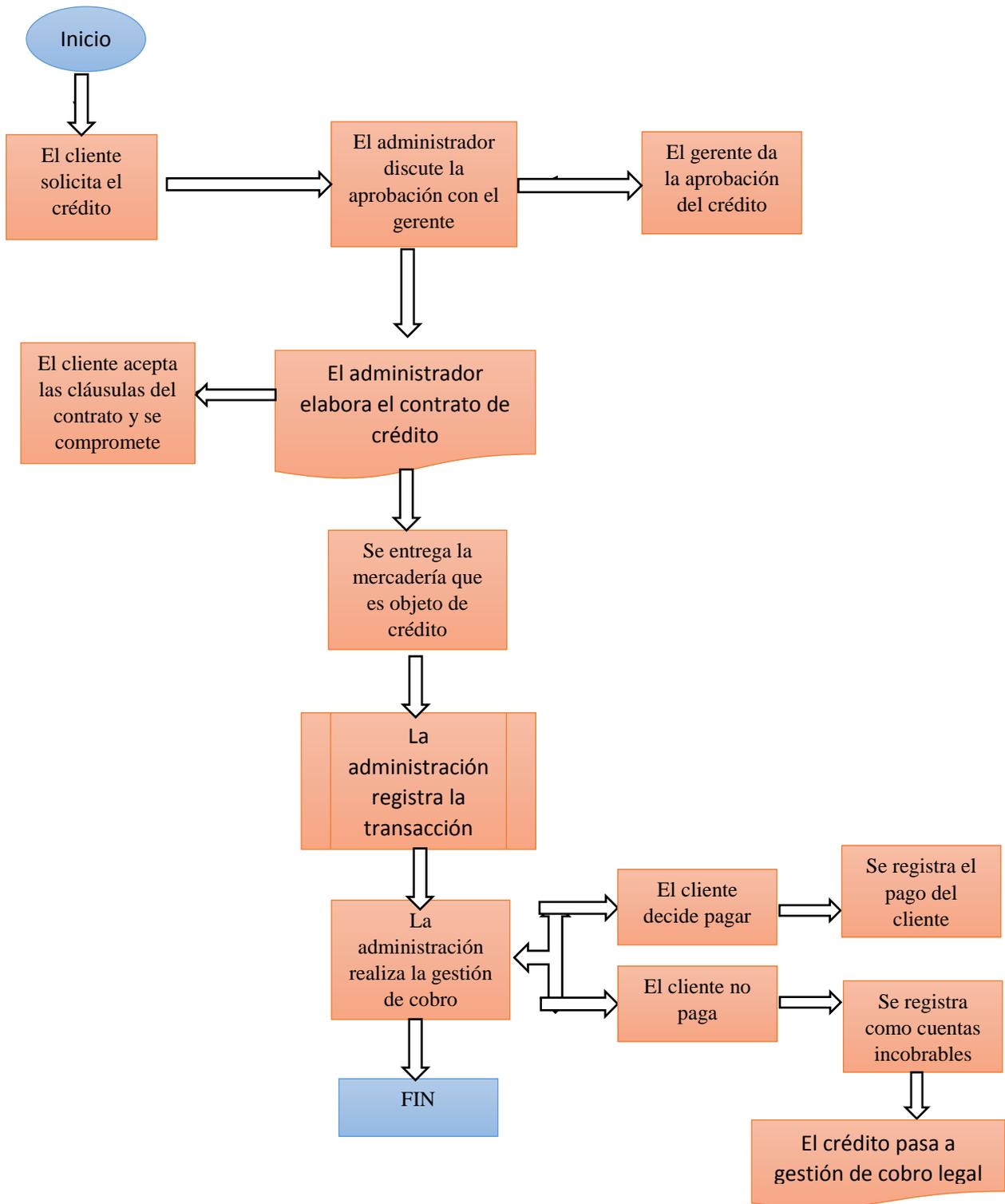
Proponer mecanismos adecuados para el estricto y obligatorio registro y control de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la Gasolinera Los Gatos, para la presentación de información veraz, eficiente y oportuna en los Estados Financieros y tener una información financiera actualizada en el momento que se necesite sin que sea necesario solicitarlo a contabilidad para que esta información sea presentada.

5.1.3.1 Objetivos específicos

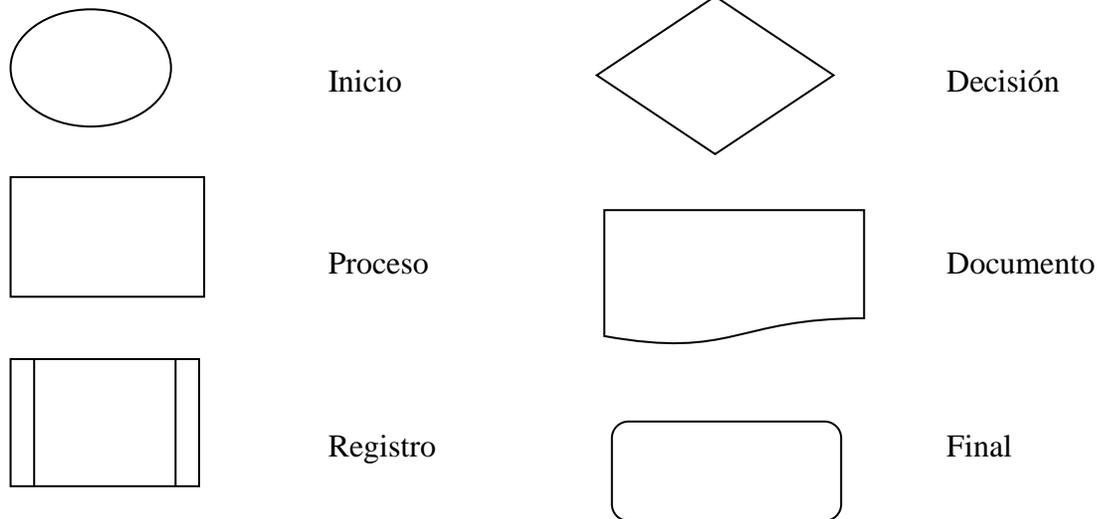
- Establecer por medio de un Flujograma los procedimientos a seguir para la autorización de un crédito hasta el registro del mismo por parte de la administración de la Gasolinera Los Gatos
- Determinar políticas de control y registro de las cuentas por cobrar para tener un manejo eficiente de dicho rubro
- Proponer que se maneje una tabla Kardex de las cuentas por cobrar dentro del departamento de administración, para registrar todas las transacciones que se lleven a cabo
- Recomendar una auditoria externa a la Gasolinera Los Gatos debido a que a esta no se le ha realizado ninguna, para conocer la situación financiera de la empresa

A continuación se presenta la propuesta para implementar el control y registro de la cuentas por cobrar en la Gasolinera Los Gatos, por medio de un flujograma para graficar el procedimiento a seguir según lo analizado

Flujograma de Cuentas Por Cobrar



Simbología de flujograma



Proceso para el control y registro de las cuentas por cobrar

1. El cliente se presenta a la administración de la Gasolinera Los Gatos para solicitar un crédito
2. El administrador discute la aprobación del crédito con el gerente de la empresa
3. El gerente da la aprobación de la otorgación del crédito al cliente
4. El administrador elabora el contrato de crédito para entregárselo al cliente
5. El cliente se compromete por medio del contrato y acepta la cláusulas que conlleva el mismo
6. Se le entrega la mercadería al cliente
7. Se realiza por parte del administrador el registro correspondiente de la transacción realizada por medio de una Tabla de Kardex

Políticas de Control y registro de las Cuentas por Cobrar

Para Clientes

- Las condiciones, formas y plazos de pago para de la mercadería deberán especificarse en el contrato suscrito.
- El Gerente tiene la facultad de autorizar el otorgamiento del crédito por el pago de cuotas, el plazo de éste no podrá exceder de 30 días.
- Para otorgar crédito al cliente, este debe presentarse a la administración y solicitar por escrito lo que solicita.
- El Gerente junto con el administrador deberán dar respuesta en dos días hábiles después de entregada la solicitud.

De los documentos

- Los ingresos de crédito deberán documentarse con las facturas originales y los pagarés firmados por los clientes. La entrega de la factura se realizará hasta liquidar la deuda. En caso de presentarse pagos parciales se documentarán con recibo simple.
- Los documentos originales que amparan el otorgamiento de créditos deberán resguardarse en un archivo independiente en tanto se liquidan.

De la recuperación de cuentas por cobrar

- El atraso en el pago de créditos otorgados por consumo de combustible, ocasionará un recargo del 2% mensual sobre los saldos vencidos hasta por un máximo de tres meses, en el caso de incumplimiento al término de este plazo y habiendo realizado la gestión de cobro, las dependencias procederán a trasladarlo a proceso judicial.
- La Administración deberá supervisar el cumplimiento de los pagos de acuerdo a los plazos establecidos y a las cláusulas del convenio correspondiente.

- En caso de incumplimiento de pago en los plazos establecidos por otorgamiento de crédito, las dependencias deberán gestionar de manera efectiva el cobro de los saldos vencidos, lo que pone en evidencia el proceso.

Del registro y control

- Los ingresos de crédito deberán registrarse como cuentas por cobrar cuando se devengue y exista la obligación de pago. Los gastos por comprobar deberán registrarse en la fecha en que se asignen los recursos.
- La Administración deberá llevar un control por cliente o deudor que muestre los movimientos y la antigüedad de los saldos por medio de una tarjeta de Kardex.
- No se otorgará más crédito a quienes tengan saldos vencidos pendientes de pago.
- La Administración deberá realizar arqueos a la cartera de las cuentas por cobrar cuatro veces al año para evidencia documental.
- En el caso de que existan cuentas por cobrar que se presuman irrecuperables, se deberá realizar un análisis y solicitar al departamento de contabilidad emitir un informe, mismo que servirá de base para determinar el valor de aquellas partidas que se aplicarán a resultados y que será aprobado por el Gerente.



KARDEX
REGISTRO DE CONTROL DE CLIENTES

NOMBRE: _____

CONTRATO No.: _____

DPI: _____

TEL.: _____

DIRECCIÓN: _____

PLAZO: _____

FECHA DE CONTRATO: _____

No.	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CARGO	ABONO	SALDO	FIRMA DEL RESPONSABLE

Firma: _____

CLIENTE

Firma: _____

AUTORIZADO POR:

FECHA DE ELABORACIÓN: _____

Conclusiones

1. Se determinó al examinar el Estado Financiero de Situación Financiera de la Gasolinera Los Gatos de los años 2013 y 2014, que las cuentas por cobrar representan con respecto al total de activos el 16.84%, cifra que es de importancia relativa debido a que si la empresa no pudiera recuperar de forma correcta este rubro afectaría la liquidez de la misma.
2. Al verificar el Estado de Situación Financiera Comparado de la Gasolinera Los Gatos de los años del 2013 y 2014, se determinó que el rubro de las Cuentas por Cobrar aumentó en un 13.32%, significa que este tiene un efecto de aumento, en lugar de disminuir por los abonos que deberían realizar los clientes de la empresa si la cartera se encontrara sana.
3. La contabilidad de la Gasolinera los Gatos se lleva a distancia por terceras personas, no se tiene un adecuado registro o documentación de respaldo que ampare las cuentas por cobrar en la administración debido a que no a todos los clientes que les otorgan créditos se le aplica un contrato; por ejemplo: el cliente se presenta a la empresa a solicitar crédito, si dicho cliente tiene amistad con la persona que autoriza los créditos, este no le exige que firme un contrato y dicha transacción no posee una documentación de respaldo que la ampare y se pueda registrar.
4. El control y registro de las cuentas por cobrar en la Gasolinera Los Gatos puede manejarse con papeles de trabajo auxiliares de contabilidad, por ejemplo la tarjetas de kardex sirve para la correcta captación de información financiera de una forma eficiente y oportuna por parte de la administración de la empresa.

Referencias

- Abalony, N. (2000). *Diseño administrativo para estaciones de servicio de combustible*, caso: Estación Texaco Estanzuela. (Tesis de Maestría Universidad Rafael Landívar). Guatemala:
- Carlos Meza Vargas, (1996), *Contabilidad Análisis de Cuentas*, (1ª. Edición), Editorial Universidad Estatal a Distancia, San José Costa Rica
- Cole, R. (1980), *Administración del crédito a las empresas y al consumidor*. México: Editorial Diana.
- Coopers & Lybrand (1997), *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*, 1ª. Edición, Ediciones Diaz de Santos S.A., Juan Bravo 3ª. 28006 Madrid
- Emery, D. y Finnerty, J. (2000). *Administración financiera corporativa*, México: Perason Educación
- Esteban Fernández, Beatriz Junquera y Jesús Ángel del Brio, (2009), *Iniciación a los Negocios Aspectos Directivos*, (1ª. Edición 2009), Graficas Rogar, Navalcarnero Madrid
- Ettiger, R. y Golieb, A. (2000), *Créditos y cobranzas*. (9ª. ed.) México: Editorial Continental, S.A. 53
- Francisco López, (2009), *La empresa, explicada de forma sencilla*, (1ª. Edición), Editorial Barcelona España
- Gálvez, A. (2002). *Relación de las de las cuentas por cobrar con el flujo de efectivo de las agencias de viajes de turismo emisor*. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Gitman, L. (2000). *Principios de administración financiera*. (8ª. ed.). Mexico D.F.: Addison Wesley Longman.
- Guatemala (1970), *Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala*, artículo 1
- Guatemala (1992), *Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala*, artículo 5
- Guatemala (1993), *Constitución Política de la República de Guatemala*, Acuerdo Legislativo 18-93

Guatemala (2008), *Ley del Impuesto de Solidaridad ISO, Decreto 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala*, artículo 1

Guatemala (2012), *Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto 10-2012 del Congreso de la República*, artículo 12

Gustavo Tanaka Nakasone, (2001), *Análisis de los Estados Financieros para la Toma de Decisiones*, (primera edición junio de 2001), Fondo Editorial, Peru

Lorenzo, C. (1997). *Evaluación de la administración financiera de corto plazo y su aplicación a las empresas medianas de transporte de carga internacional*. Tesis. Universidad de San Carlos. Guatemala

Maria de los Angeles Gil Estallo, (2013), *Como Hacer y Funcionar una Empresa*, (9ª edición) Madrid España, esic editorial

Pere Brachfield, (2009), *Gestión del Crédito y Cobro*, (Primera Edición), Bresca Editorial,
Van Horne, James C. y Wachowicz , John Jr., (2002), *Fundamentos de la Administración financiera*, (1ª. Edición), Pearson Educación, México, S.A.

Pere Nicolás, (2009), *Costes Para la Dirección de Empresas*, (primera edición), Bellaterra, Barcelona España Printed in Spain

Walley Venegas, (1994), *El Trabajo de Campo en Auditoria*, (1ª. Edición), Editorial Universidad Estatal a Distancia, San José Costa Rica

Anexos

Anexo 1

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

LICENCIATURA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA

SEDE JUTIAPA

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA

1. ¿Cuál fue la idea básica que los motivo a crear una gasolinera?
2. ¿Con que tipo de capital inicio la empresa?
3. ¿Cuál es la misión de la empresa?
4. ¿Cuál es la visión de la empresa?
5. ¿Según su criterio o registros cree que la empresa ha crecido o está creciendo desde su creación?
6. ¿Qué porcentaje anual ha crecido la empresa?
7. ¿Cree que la empresa se encuentra estable financieramente?
8. ¿La empresa puede competir con otras de la misma naturaleza?

9. ¿Cree que el sistema de contabilidad utilizado en la empresa es confiable?
10. ¿Qué método de evaluación de inventario utiliza en la empresa?
11. ¿Cuántos trabajadores tiene?
12. ¿Se tiene un organigrama de la empresa?
13. ¿En qué le beneficia la empresa tener horarios laborales nocturnos?
14. ¿Se realizaron estudios de costo-beneficio al decidir trabajar las 24 horas?
15. ¿Con qué periodicidad se realiza inventario de combustibles?
- a. Diario
 - b. Semanal
 - c. Por quincena
 - d. Otros especifique: _____
16. ¿Se tiene un registro contable del movimiento de combustible?
17. ¿A qué impuestos se encuentra afecta la empresa?
18. ¿En qué regímenes se encuentra afiliada la empresa de los impuestos anteriormente mencionados?

Anexo 2

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

LICENCIATURA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA

SEDE JUTIAPA

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA

1. ¿Cuál es el objetivo general de la empresa?
2. ¿Cuáles son los objetivos específicos de la empresa?
3. ¿A qué Impuestos esta afecto?
4. ¿En relación del pago de los impuestos existe alguna política para la presentación de las declaraciones?
5. ¿todas sus operaciones son afectas?
Si No
Si su respuesta es no especifique
6. ¿Cuál es el medio por el cual presenta sus declaraciones?
7. ¿Qué tipo de facturación utiliza?
8. ¿A qué regímenes de impuestos está afiliado?

9. ¿Se le ha realizado alguna multa relacionado con la presentación de declaraciones?

10. ¿Qué método de valuación de inventario se utiliza?

11. ¿Cómo se registra el inventario diario que se realiza o en qué papel de trabajo?

12. ¿Se tienen políticas de crédito?

13. ¿La fluctuación de las cuentas por cobrar son favorables para la empresa?

14. ¿Con que frecuencia se le ha realizado auditorias ya sea interna o externa?

15. ¿Si les han practicado auditoria cuales son los ajustes frecuentes que se les han realizado?

16. ¿Cuáles son 3 de los problemas que se cree que aquejan por prioridad a la empresa?

Anexo 3

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

LICENCIATURA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA SEDE JUTIAPA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA

No.	PREGUNTA	RESPUESTA			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Qué volumen en porcentajes tienen las cuentas por cobrar?				
2	¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?				
3	¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?				
4	¿Conocen el efecto de las cuentas por cobrar en los estados financieros del año anterior al actual?				
5	¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear la provisión?				
6	¿La gestión de cobro de deudas de difícil cobro es asignada a una persona específica y está debidamente controlada?				
7	¿Existen mecanismos adecuados que garanticen el cobro efectivo de la cartera de clientes?				
8	¿La persona autorizada para aprobar créditos es independiente de las involucradas en cobranzas?				
9	¿El método para cálculo de las provisiones es consistente con las leyes tributarias establecidas y vigentes?				
10	¿Se mantiene custodia efectiva sobre documentos y títulos valores que representan los derechos exigibles de la cuentas por pagar?				
11	¿El acceso a registros contables está restringido?				
12	¿La cancelación de las cuentas por cobrar está bajo la responsabilidad de una persona específica?				

Anexo 4



GASOLINERA LOS GATOS
Km. 150 aldea Tiucal, Asunción Mita, Jutiapa
Tel. 7874-4325 - Telefax 7874-4591
gasolineralosgatos@yahoo.es

Asunción Mita, Jutiapa Marzo de 2015

Señores-Universidad Panamericana:

Presente

Por medio de la presente se manifiesta nuestra AUTORIZACIÓN para que el joven Juan Manuel Gómez González pueda realizar, en nuestra empresa, su investigación de proyecto de graduación del programa ACA Auditoría en el transcurso de este año, por tal motivo se le estará brindando la información necesaria para llevarlo a cabo, misma se espera sea utilizada con fin educativo y apoyo profesional.

Atentamente:


Wellington Edgardo Barco Fajardo
Administrador





Serie Contrato	
No. Contrato	

CONTRATO DE CREDITO

CONDICIONES DE APLICACIÓN PARA LA TRAMITACIÓN, AUTORIZACIÓN, EJECUCION Y PAGO DEL CRÉDITO OTORGADO POR GASOLINERA LOS GATOS PARA EL CONSUMO DE LOS PRODUCTOS DERIVADOS DEL PETROLEO (SUPER, REGULAR Y DIESEL), EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO DE CRÉDITO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ESTA INSTITUCIÓN Y POR LA OTRA:

EN LO SUCESIVO EL CLIENTE, QUIEN ACEPTA QUE EL CRÉDITO QUE SE LE AUTORIZA Y OTORGA SE SUJETA A LAS CLÁUSULAS SIGUIENTES:

PRIMERO.- APERTURA DE CRÉDITO.- Gasolinera Los Gatos otorga a favor del CLIENTE un crédito en moneda nacional, el cual estará sujeto a los términos y condiciones que esta entidad autorice, basado en la información contenida en el Formulario de Autorización de Crédito (FAC), y que debe corresponder a la proporcionada por el CLIENTE sin omisiones. El CRÉDITO otorgado únicamente podrá ser utilizado por el CLIENTE y cualesquiera de las personas que él autorice.

SEGUNDO.- MEDIOS DE DISPOSICIÓN DEL CRÉDITO.- El CLIENTE podrá disponer del CRÉDITO de las siguientes formas:

- a) A través del Formato de Autorización de Crédito (VALES).
- b) Mediante transferencia o depósito en cuenta bancaria.
- c) Las demás que en su momento determine la empresa.

TERCERO.- USO DEL MEDIO DE DISPOSICIÓN DEL CRÉDITO.- El CLIENTE contará con un plazo máximo de 30 días para hacer uso del CRÉDITO, mismo que podrá realizarse en Gasolinera Los Gatos I y II. Una vez agotado el tiempo del CRÉDITO autorizado, el CLIENTE podrá realizar una nueva disposición cuando liquide el saldo total de la deuda. El CLIENTE será el obligado al pago de las disposiciones que con cargo al CRÉDITO efectúen las terceras personas autorizadas. En consecuencia, será de la absoluta y exclusiva responsabilidad del CLIENTE el uso de VALES en la disposición del CRÉDITO, aún cuando se realice a través de persona autorizada por él, en los términos del presente contrato.

CUARTO.- INTERESES.- Cuando el CLIENTE deje de cubrir puntualmente sus pagos se causarán intereses moratorios, mismos que serán de 2 % mensual, que para efectos del presente contrato se denominará "PAGO TARDÍO". El CLIENTE pagará intereses sobre saldos insolutos. La tasa de interés se multiplicará por el saldo insoluto del crédito al inicio del periodo, y se aplicará por 30 días en cada periodo de cómputo de intereses, utilizando la base de año comercial con divisor de 360 días.

QUINTO.- FECHA DE PAGO.- El crédito se contabilizará en mes calendario del 01 al 30 o 31 según el caso de cada mes. El CLIENTE debe efectuar su pago en el lapso de los cinco días posteriores al cierre (Del 01 al 05 de cada mes). De no hacerlo efectivo se congelará su línea de crédito y se reanudará hasta la cancelación total de la deuda.

SEXTO.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.- Gasolinera Los Gatos asume responsabilidad por la entrega (Despacho), calidad, cantidad o cualesquiera especificaciones del producto que el CLIENTE adquiera en las instalaciones de esta entidad. El CLIENTE se obliga incondicionalmente a la orden de Gasolinera Los Gatos cancelar la cantidad que aparece descrita en los documentos emitidos por esta empresa (VALES), en concepto de mercadería recibida a entera satisfacción conforme el detalle. La firma de cualquier empleado o representante del CLIENTE, al aceptar, obliga a este a cumplir las condiciones estipuladas para este crédito.

SEPTIMO.- CANCELACIÓN DEL CRÉDITO.- El CLIENTE tiene la potestad de cancelar su línea de crédito en el momento que éste lo desee, siempre y cuando haya cancelado el total de su deuda (Capital, Intereses y otros gastos según el caso).

OCTAVO.- ESTADO DE CUENTA.- El CLIENTE podrá solicitar su estado de cuenta por escrito a Gasolinera Los Gatos en horario de oficina según sea necesario, para verificación del detalle del consumo realizado en el período establecido, o bien podrá consultar su saldo por otros medios tales como vía telefónica o vía e-mail.

NOVENO.- PAGOS ANTICIPADOS.- El CLIENTE podrá efectuar pagos anticipados sobre los CRÉDITOS ejercidos sin ningún cargo extra. Todo pago debe ser notificado a esta empresa el cual se aplicará en primer término al capital del crédito.

DÉCIMO PRIMERO.- GASTOS DE COBRANZA.- El CLIENTE se obliga a cubrir a Gasolinera Los Gatos los gastos que éste erogue por la cobranza judicial o extrajudicial para la recuperación de las cantidades vencidas y no pagadas a cargo del CLIENTE.

DECIMO SEGUNDO.- FIADOR.- El fiador deberá tener conocimiento del crédito adeudado, el cual se hará responsable en caso de su ausencia por cualquier causa o razón del CLIENTE.

(f.) _____
 Cliente

Fecha _____

Gasolinera Los Gatos