



Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Plan de mejora del proceso de cuentas por cobrar, como herramienta para  
optimizar el desempeño financiero de las librerías de la cabecera  
departamental de Quetzaltenango**  
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Jacobo Eli Calderón Reyes

Guatemala, octubre 2020

**Plan de mejora del proceso de cuentas por cobrar, como herramienta para  
optimizar el desempeño financiero de las librerías de la cabecera  
departamental de Quetzaltenango**  
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Jacobo Eli Calderón Reyes

M.Sc. José Orlando Comelli Monzón (**Asesor**)  
M.Sc. Eddy Giovanni Miranda Medina (**Revisor**)

Guatemala, octubre 2020

## **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 DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lcda. Mayra Jeaneth Cobar Arriola**

Coordinadora

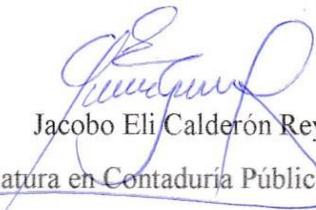
Guatemala, 04 de septiembre de 2,020

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Plan de mejora del proceso de cuentas por cobrar, como herramienta para optimizar el desempeño financiero de las librerías de la cabecera del departamento de Quetzaltenango”** y confirmo que respete los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigne las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

  
Jacobo Eli Calderón Reyes  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría  
Carné No.: 201804538

**REF.: CCEE. LCPA. 010-2020  
SEDE QUETZALTENANGO**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 22 DE OCTUBRE DEL 2020  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** M.Sc. José Orlando Comelli Monzón  
**Revisor:** M.Sc. Eddy Giovanni Miranda Medina  
**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

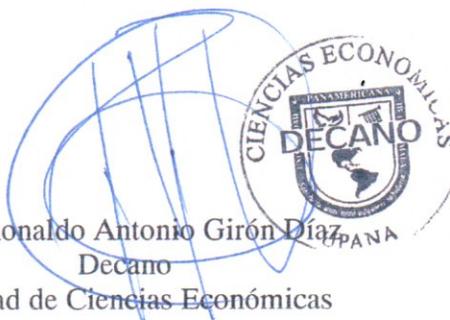
**Artículo científico titulado: "Plan de mejora del proceso de cuentas por cobrar, como herramienta para optimizar el desempeño financiero de las librerías de la cabecera departamental de Quetzaltenango"**

**Presentada por:** Jacobo Eli Calderón Reyes

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

**En el grado de:** Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala 03 de Octubre 2018

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **Plan de mejora del proceso de cuentas por cobrar, como herramienta para optimizar el desempeño financiero de las librerías de la cabecera departamental de Quetzaltenango**, realizado por **Jacobo Eli Calderón Reyes**, carné **201504538**, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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

  
M.Sc. José Orlando Comelli Monzón  
Contador Público y Auditor  
Colegiado 6,869

Lic. José Orlando Comelli Monzón  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR  
COLEGIADO 6,869

Guatemala, 18 de febrero de 2020

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico titulado: "Plan de mejora del proceso de cuentas por cobrar, como herramienta para optimizar el desempeño financiero de las librerías de la cabecera departamental de Quetzaltenango" realizado por Jacobo Eli Calderón Reyes, carné 201804538, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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



M.Sc. Eddy Giovanni Miranda Medina  
Colegiado Activo 7452



## **Dedicatoria**

- A Dios.** Por darme la vida, la fortaleza y sabiduría para poder lograr las metas en esta etapa de mi vida, porque Él es el principio de toda sabiduría y quien permite todas las cosas que nos ocurren y las que podemos realizar.
- A mi esposa.** Por estar incondicionalmente a mi lado, dándome la motivación y el apoyo necesario para no desfallecer y lograr alcanzar esta meta.
- A mis padres.** Por traerme a este mundo, educarme con paciencia y sabiduría y brindarme la oportunidad y el apoyo en mi preparación académica.
- A mi familia.** Por el apoyo que me han brindado de alguna u otra forma a lo largo de mi preparación académica.
- A mis docentes.** Por la enseñanza brindada en toda mi formación académica.

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Metodología</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	4
1.8 Definir instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Resultados</b>	<b>6</b>
2.1 Presentación de resultados	6

<b>Capítulo 3</b>	
<b>Discusión</b>	<b>15</b>
3.1 Extrapolación	15
3.2 Hallazgos y análisis general	17
3.3 Conclusiones	19
<b>Referencias</b>	<b>21</b>
<b>Anexos</b>	

## **Abstract**

Este Artículo Científico fue realizado con la finalidad de conocer cómo se da el proceso de otorgamiento de créditos y el control de las cuentas por cobrar, dentro de las librerías ubicadas en el departamento de Quetzaltenango. El cual se conoció a través de la entrevista directa realizada a las personas que laboran en esos negocios y conocen tales procesos. Además de conocer su historia, también sus políticas vigentes para el otorgamiento de créditos y de cobranza. También se pudo conocer la cantidad de clientes en su cartera a quienes se les realizan ventas al crédito y los montos que esto representa dentro de su totalidad de ventas de forma mensual, los objetivos propuestos fueron investigados y se obtuvo información preponderante sobre la problemática, se llegó a establecer hallazgos interesantes que brindaron valor agregado a la investigación.

## **Introducción**

El presente artículo científico tiene como objetivo, conocer la forma de control de las cuentas por cobrar dentro de las librerías ubicadas en la cabecera departamental de la ciudad de Quetzaltenango. Tomando como referencia que un adecuado control de esta cuenta da mejores condiciones dentro de los activos de un negocio. Las empresas a fin de conservar clientes y atraer nuevos, deben conceder créditos y mantener un adecuado inventario para estar en condiciones de entregas oportunas y no estar sobre abastecidos. Las cuentas por cobrar representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes, el cual se determina a través de su volumen de ventas al crédito.

Para la ejecución del siguiente artículo científico, se resolvieron tres capítulos, dentro de los cuales existen varios puntos de importancia para la resolución. Conformándose de la siguiente manera:

Capítulo uno: El planteamiento del problema se aborda de la situación que produjo la realización de la investigación, en el cual se incluye la pregunta de investigación, interrogante a la que se le pretende dar respuesta para tener más amplio el conocimiento del tema. En cuanto a los objetivos de la investigación los cuales se dividen en generales y específicos, en el cual el general consiste en apuntar a solucionar el problema general determinado, y los específicos pretenden lograr definir de manera clara y precisa los alcances. La definición del tipo de investigación que se realiza es descriptiva lo que ayuda para determinar lo que se quiere conocer del tema. El sujeto son los individuos que participaran en dicha investigación, además se determina el tiempo con el que se pretende alcanzar el desarrollo del artículo científico.

Como seguimiento del proceso se desarrolla el instrumento a utilizar para recabar la información para el cual se utiliza la entrevista, la cual es de gran importancia para la recolección de datos y por ende trascendental para alcanzar los objetivos y dar con las respuestas a las preguntas planteadas, es importante realizar una tabla que indique las fechas y actividades específicas a concluirse, por medio del procesamiento y análisis de datos el cual tiene como finalidad el estudio y escrutinio de los datos encontrados. Capítulo dos: resultados, los cuales se refieren a la presentación de todos los

datos recopilados a través de la entrevista y es presentado por medio de gráficas con críticas breves sobre cada resultado y que aporten a determinar la investigación.

Capitulo tres: el cual determinado por extrapolación este se basa a la comparación de la situación actual y posteriormente de haber realizado la entrevista, la determinación de la misma para ello y la conclusión donde se desarrollan términos teniendo como finalidad darle respuesta a cada objetivo realizado con anterioridad.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

Las cuentas por cobrar tienen gran relevancia en la empresa y se debe ser muy cuidadoso con ellas, debido que son igual como cualquier activo, para algunas empresas es la principal fuente de ingreso que le generaran un beneficio en el futuro, sin descartar el riesgo que éstas puedan provocar, por tal razón se necesita una recuperación inmediata para poder seguir desarrollando sus actividades normales y mantener la rentabilidad de la empresa.

Una buena medida de control, es tener un porcentaje de clientes de crédito y otros de contado, dado que las empresas no deben trabajar más con ventas a crédito al menos que fuese estrictamente necesario. Pero se debe de tener un buen control para que los clientes cumplan con el pago dentro del plazo que la misma empresa estipule, por tal razón es necesario tener un límite en el otorgamiento de crédito a algunos clientes según su solvencia, esto con el fin de evitar el atraso en los pagos.

Uno de los problemas que tiene una empresa que vende parte de sus productos al crédito, es la lenta recuperación de la cartera de cuentas por cobrar, debido al inadecuado manejo de las mismas y la carencia de políticas claras de crédito y de cobranza para sus clientes, los cuales deben ser analizados desde el principio para establecer si están en las condiciones de cumplir con los montos de crédito y los plazos establecidos para el cumplimiento de sus obligaciones adquiridas en los otorgamientos de crédito.

Cabe destacar que las cuentas por cobrar o créditos constituyen una asociación directa con otras cuentas del activo, las cuales se podrían ver afectadas si no se tiene un adecuado método de cobranza en tiempo oportuno o si se otorga demasiado crédito a los clientes, debido a que esto podría generar un desequilibrio financiero dentro de la empresa y significar una reducción en las utilidades e incluso pérdidas, ya que es efectivo del cual se espera disponer desde el momento de su recuperación.

Por tal razón a fin de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, las empresas deben conceder créditos para beneficio de ambos, sin descuidar el funcionamiento de otras actividades dentro de la misma que se podrían ver afectadas si no se tiene un buen control en los créditos. (Jamie Noriega, 2011, p. 14).

## **1.2 Pregunta de investigación**

¿De qué forma controlan el proceso de cuentas por cobrar, en las Librerías la Evangélica de las zonas 1 y 3 de la cabecera departamental de Quetzaltenango?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### 1.3.1 Objetivo general

- Establecer los procesos de cuentas por cobrar, para optimizar el desempeño financiero de las Librerías la Evangélica de la cabecera departamental de Quetzaltenango.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Describir los procedimientos de las cuentas por cobrar que hacen ineficiente su control.
- Establecer la cantidad de clientes a los que se le vende al crédito.
- Verificar como se da el seguimiento de cobro a los clientes.
- Determinar el porcentaje que resulta de las ventas al crédito mensualmente.
- Analizar si se debe incrementar o disminuir las ventas al crédito.
- Identificar los efectos en el giro de efectivo por la tardanza de cobro a sus clientes.
- Determinar si venden al crédito a instituciones públicas a través de promociones.
- Determinar si se vende a través del Sistema de información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado –Guatecompras-.

## **1.4 Definición del tipo de investigación**

### 1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva o los estudios de alcance descriptivos el cual consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

La investigación a realizar en el presente Artículo Científico es de tipo descriptiva, en virtud a que la finalidad es conocer los procesos que se llevan en relación a las cuentas por cobrar verificar en que afectan los recursos económicos de las librerías que forman parte de esta investigación.

## **1.5 Sujeto de investigación**

Los individuos a participar en la investigación a realizarse, serán las personas que estén específicamente involucradas en el proceso del otorgamiento de crédito y de cobranza a los clientes que tengan esos beneficios en las librerías evangélicas de la cabecera departamental Quetzaltenango, los cuales se describen a continuación.

- Propietario o Gerente de las librerías.
- Administradores de librerías.
- Perito Contador a cargo de la contabilidad.
- Cajeros.

## **1.6 Alcance de la investigación**

### 1.6.1 Temporal

Para la realización de la investigación se tiene estipulado un cronograma establecido por las autoridades de la universidad, en el que se detallan fechas y temas que se deben seguir y cumplir a cabalidad, con el fin de culminar con éxito todo el proceso que requiera el tema aprobado, el cual se inicia el día 24 de marzo del año 2,018 y finalizar el día 07 de julio del mismo año.

## 1.6.2 Geográfico

La investigación se realiza en las zonas 1 y 3 de la cabecera departamental del departamento de Quetzaltenango, localizado en la parte suroccidental de la república de Guatemala.

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Empleo de la muestra finita

Para la determinación de los resultados se utilizara la entrevista que responderán los involucrados en la investigación, para recopilar la información necesaria y dar respuesta a los objetivos del presente estudio.

Se emplea muestra finita con la siguiente fórmula

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

De donde es:

- N = Total de la población
- $Z^2 = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5),
- q = 1 - p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- d = precisión (5%)

• N = 23

•  $Z^2 = 1.96$

• p = 0.05

• q = 0.95

• d = 0.05

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = \frac{23 * 1.96^2 * 0.5 * 0.95}{0.05^2 * (23 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.95} = 18$$

## 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

El instrumento esencial a utilizar para la recopilación de datos necesarios la entrevista que contendrá una serie de preguntas claves para que los colaboradores den respuesta y se obtenga la información que ayuda a dar cumplimiento a los objetivos para culminar con éxito la investigación.

## 1.9 Recolección de datos

		Junio					Julio			
No.	Actividad	2	9	16	23	30	7	14	21	28
1	Recolección de datos de cuestionario	■	■							
2	Redacción de resultados		■							
3	Presentación de resultados			■						
4	Discusión y análisis de resultados				■	■	■			

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Para la realización del proceso de investigación se realizan diversos pasos, respetando normativas y etapas específicas las cuales se detallan a continuación;

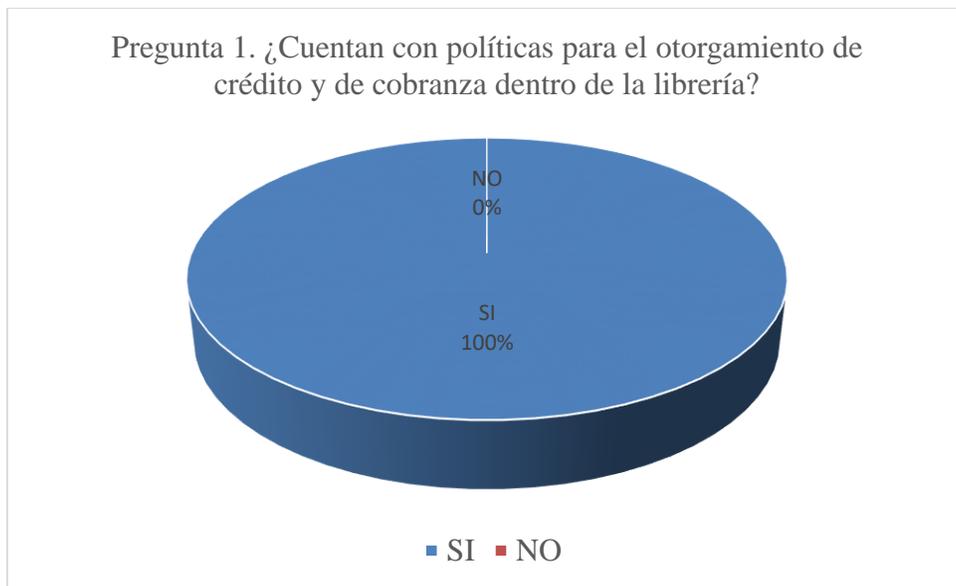
- a. Realizar el formato del cuestionario con preguntas formuladas y obtener los resultados para los objetivos planteados.
- b. Proporcionar el cuestionario a los empleados involucrados en la investigación.
- c. Tabular los resultados obtenidos conforme los cuestionarios respondidos por los empleados involucrados.
- d. Graficar los datos recopilados para obtener los resultados porcentuales.
- e. Analizar los datos obtenidos de los cuestionarios respondidos.
- f. Redacción del documento final para la revisión correspondiente.

## Capítulo 2

### Resultados

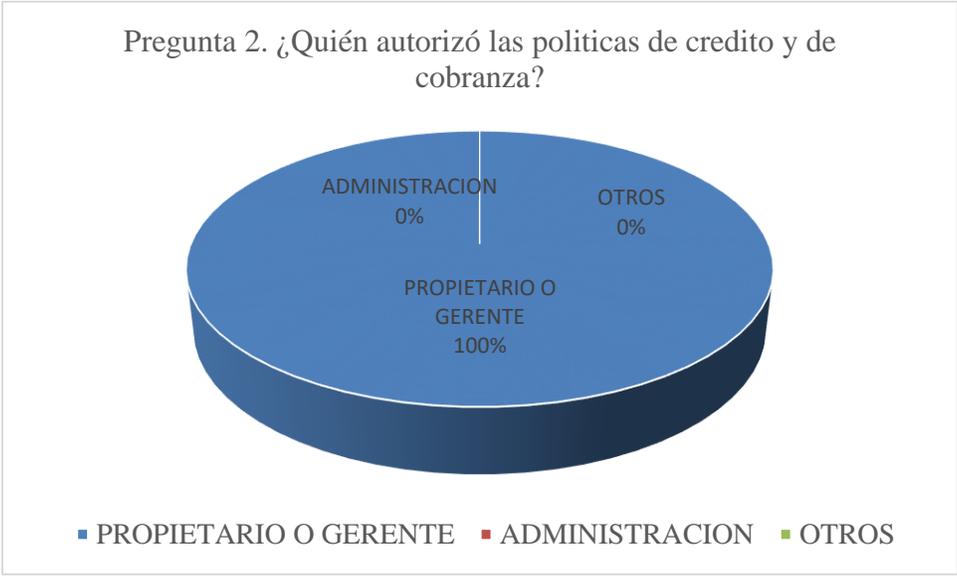
#### 2.1 Presentación de resultados

Durante este periodo se realizaron procesos de reclutamiento de información por medio de instrumentos como la entrevista y observación, posteriormente se tabularon y concretaron los resultados que a continuación se detallan.



Fuente: elaboración propia

El 100% de los encuestados respondió que sí cuentan con políticas para el otorgamiento de crédito y de cobranza e indican que son requisitos y formularios que el cliente debe llenar para que se les autorice el crédito.



Fuente: elaboración propia

El 100% de los encuestados indicó que el propietario que funge también como gerente general, fue el encargado de autorizar dichas políticas de crédito y de cobranza.



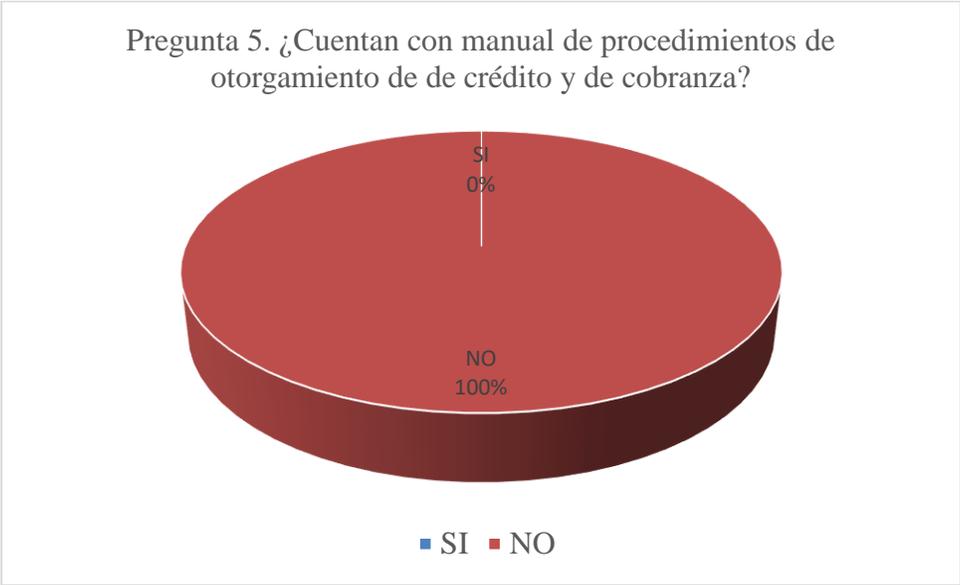
Fuente: elaboración propia

Las políticas de crédito autorizadas por el propietario que funge también como gerente tienen más de nueve años de antigüedad.



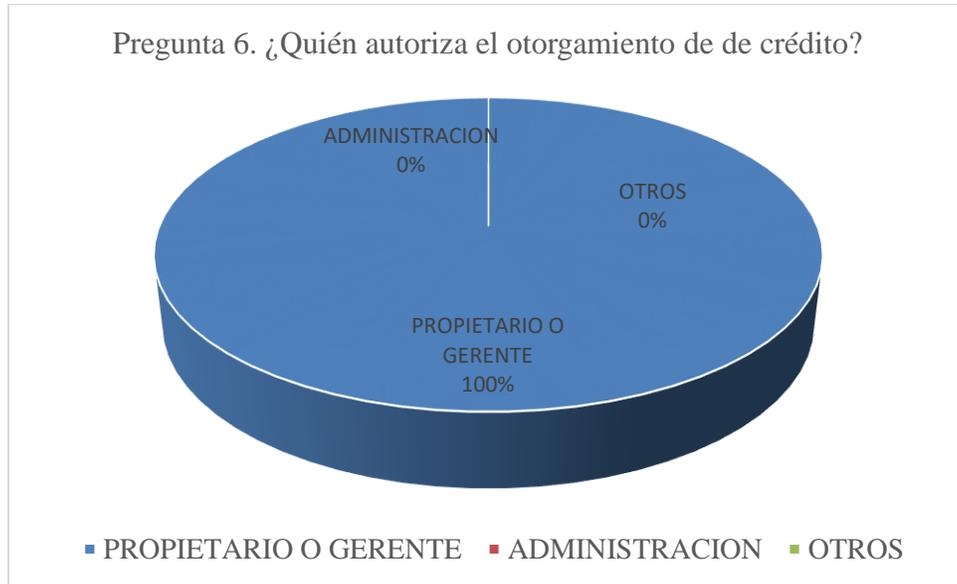
Fuente: elaboración propia

Si se realiza un previo estudio del cliente antes de autorizar el crédito, entre los cuales se verifica el record de compras y la estabilidad de la empresa para el cumplimiento oportuno del pago.



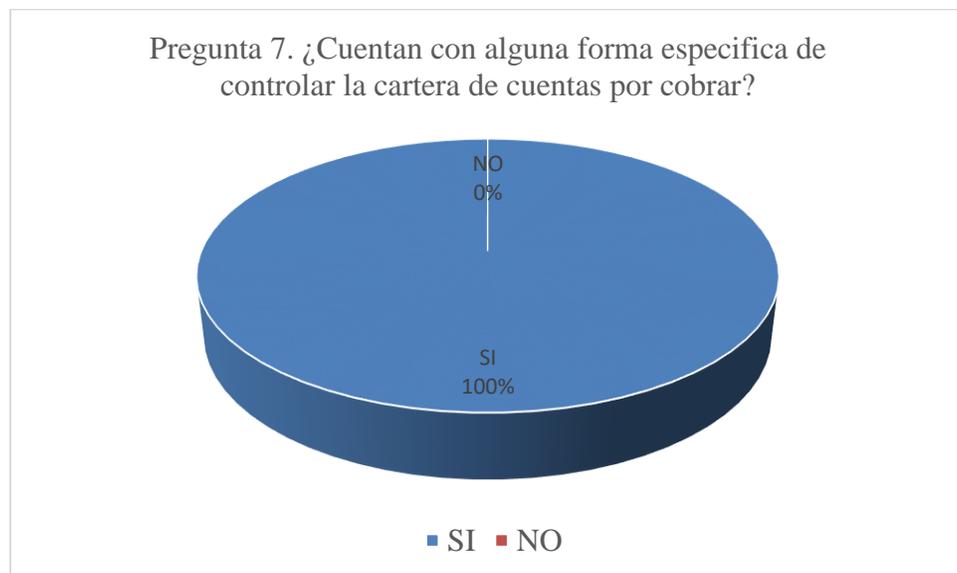
Fuente: elaboración propia

Las librerías carecen de un manual de procedimientos de control de los créditos otorgados y de la cobranza de los mismos.



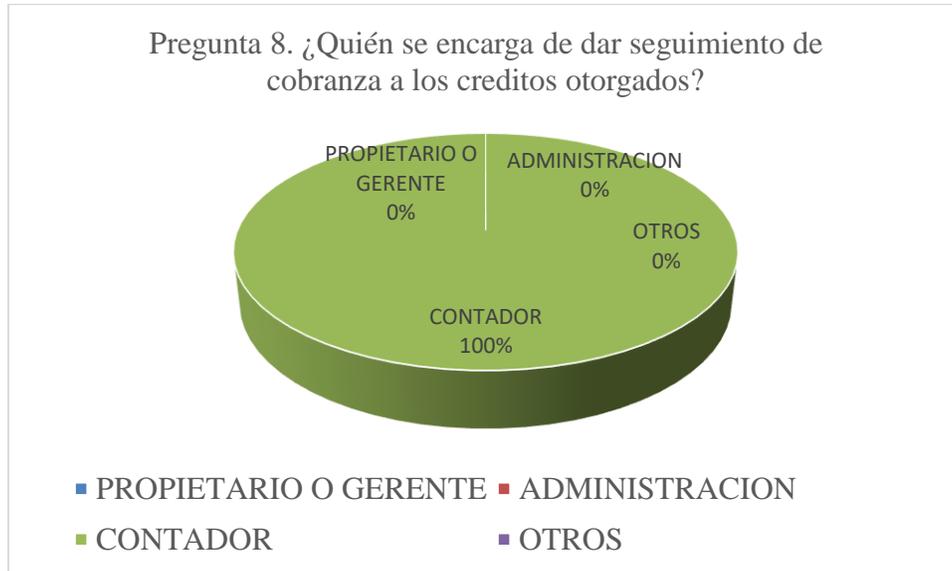
Fuente: elaboración propia

La autorización de la concesión de créditos está a cargo del propietario que funge como gerente, quien evalúa la situación del cliente y toma la decisión de la aprobación o rechazo del crédito.



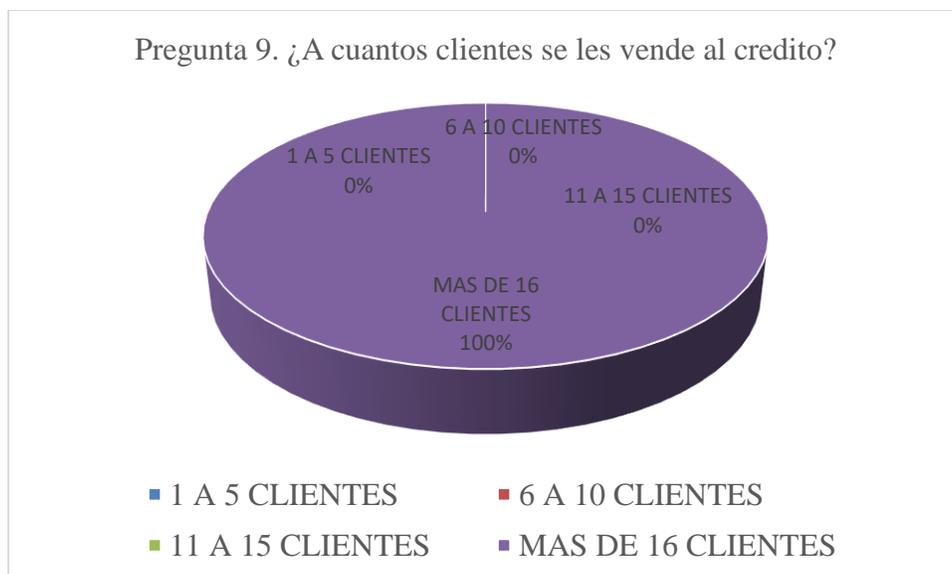
Fuente: elaboración propia

El control de las cuentas por cobrar y de dar seguimiento de cobro de los créditos otorgados está a cargo del Contador de las librerías.



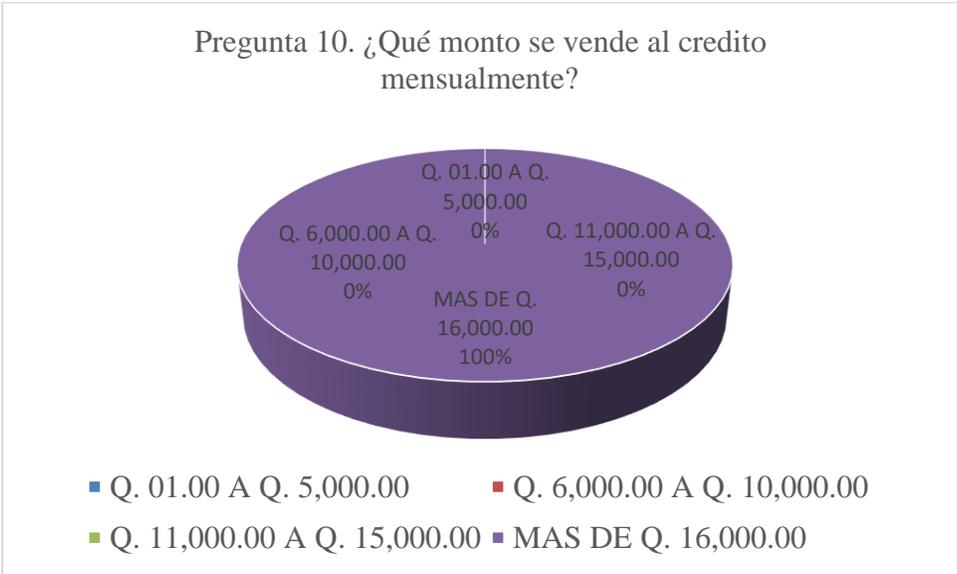
Fuente: elaboración propia

El medio de control de la cartera de cuentas por cobrar, es a través de formato electrónico Excel y llamadas telefónicas que es la herramienta específica del contador para contralorar dichas cuentas.



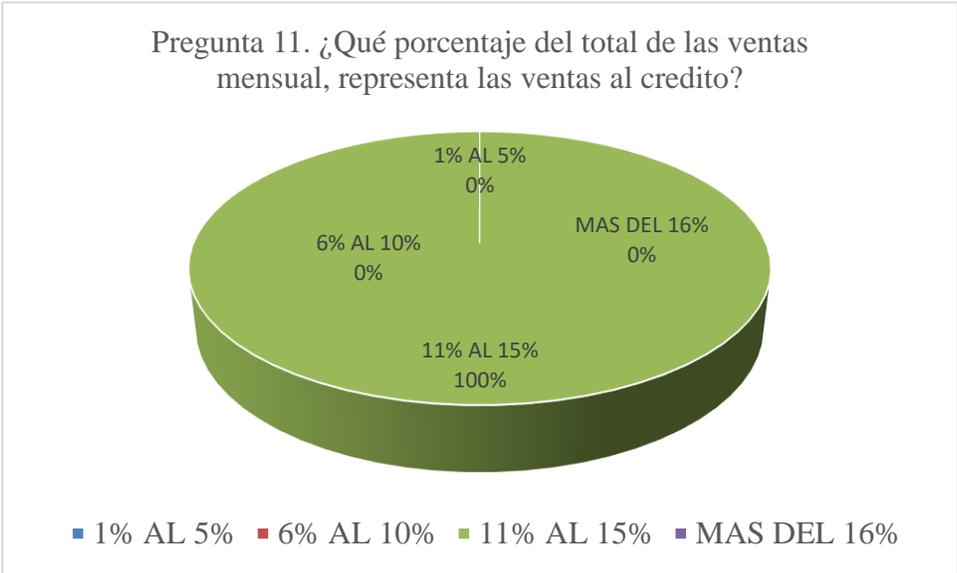
Fuente: elaboración propia

Las librerías tienen en su cartera a más de dieciséis clientes a los que les venden al crédito.



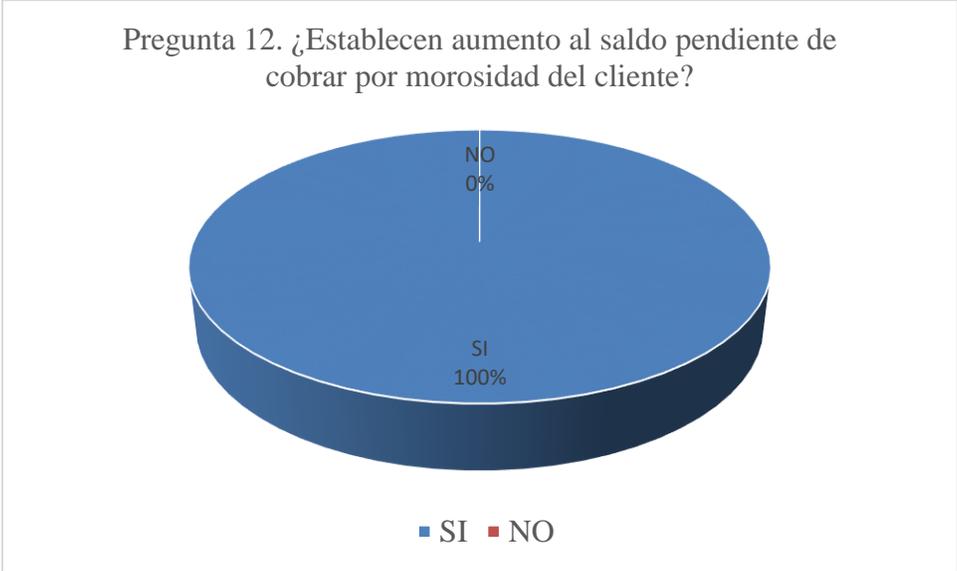
Fuente: elaboración propia

Mensualmente las librerías venden más de Q. 16,000.00 al crédito.



Fuente: elaboración propia

El total de las ventas al crédito representa entre un 11% al 15% del total de las ventas mensualmente en las librerías.



Fuente: elaboración propia

Entre sus políticas las librerías establecen un aumento del 5% sobre el saldo del crédito, por cada día de atraso después del vencimiento del plazo para efectuar el pago.



Fuente: elaboración propia

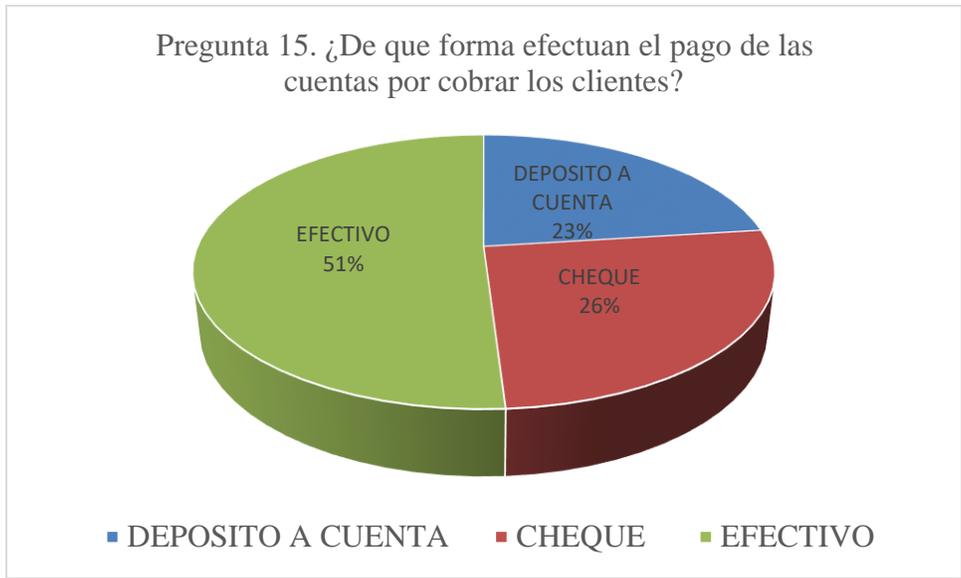
En su cartera de crédito si cuentan con instituciones públicas con beneficio de otorgamiento de crédito por parte de las librerías, entre las cuales resalta el Ministerio de Educación y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.



Fuente: elaboración propia

Las librerías no efectúan ventas al crédito a través del Sistema de Contrataciones y Adquisiciones del Estado –Guatecompras- , ni participan en eventos a través por compra directa a través de tal sistema.

Pregunta 15. ¿De que forma efectuan el pago de las cuentas por cobrar los clientes?



Fuente: elaboración propia

El medio de pago de los créditos por parte de los clientes, se efectúa en depósito a cuenta con 23%, por medio de cheque 26% y un 51% lo realiza en efectivo.

## **Capítulo 3**

### **Discusión y conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

El modelo y presentación que dan las librerías y su forma de contar de una manera ordenada los artículos de venta, crean una perspectiva que de esa forma se encuentra el control y el manejo de los procesos administrativos y financieros dentro de la misma, especialmente el del rubro de las cuentas por cobrar, siendo este uno de los más importantes en las librerías, cuando se tiene un alto porcentaje en las ventas por este método. Sin embargo es necesario considerar cinco aspectos muy importantes si se quiere otorgar nuevos créditos.

- Liquidez
- Solvencia
- Rentabilidad
- Endeudamiento
- Políticas de pago, recuperado de <https://circulante.com/facturas/dar-credito-clientes/> Recuperado 20/08/2020.

Al realizar la investigación por medio de los instrumentos propios de este artículo se llegó a determinar escenarios no muy cerca de las ideas planteadas, concretando que si cuentan con políticas para el otorgamiento de crédito y de cobranza aprobadas con más de nueve años de antigüedad por parte del propietario que funge como gerente de las librerías.

Gálvez (2008) indica “En todas las empresas se debe modificar a menudo la política de créditos, debido a las cambiantes condiciones del mercado que existe hoy en día. Esta modificación debe basarse en un análisis costo-beneficio de la situación actual versus futura.” (P.57)

En la actualidad la tecnología ofrece la oportunidad de agilizar los procesos que se llevan a cabo en una empresa, siempre y cuando la implementación de un sistema tecnológico sea el adecuado y brinde un beneficio dentro de la compañía.

Si aprovechas las diversas plataformas tecnológicas para estar disponible para tus clientes las 24 horas, los siete días de la semana y por diversos medios, les facilitarás la tarea de realizar pagos. Aprovecha tu sitio web para introducir un canal de pago automatizado y ofrece el servicio a través de mensajes de texto, correo electrónico y mediante transferencias bancarias electrónicas. Recuperado de <https://blog.bancobase.com/como-usar-la-tecnologia-para-optimizar-la-cobranza-en-tu-empresa-finanzas/Recuperado> 20/08/2020.

Sin embargo, carecen de un manual de procedimientos que contenga de forma detallada y ordenada el proceso que lleva un otorgamiento de crédito desde su aprobación hasta contar con el pago por parte del cliente, lo que debilita la certeza que los procesos tengan un adecuado registro y control y estos puedan verse afectados creando una lentitud en la recuperación de la cartera de crédito y todo su entorno económico en las librerías.

Morales (2014) indica, “El binomio crédito-cobranza proporciona a las empresas las herramientas para aumentar las ventas y los ingresos en sus ciclos financieros... y la importancia de siempre contar con un Manual de Procedimientos en departamento de Créditos y Cobranzas.” (P.9)

Contar con un proceso plasmado, crea una fortaleza en la entidad, debido a que otros miembros pueden conocerlo y así estar dispuestos a brindar el apoyo en un momento de ausencia del encargado de este rubro y se llegue a necesitar de otro, a pesar que la persona encargada siendo este el contador quien lleva tal control específicamente de forma electrónica.

Una de las claves del buen funcionamiento de las empresas, cualquiera sea su rubro o porte, es la calidad de delegación de funciones, entendiendo por tal asignación de responsabilidad pero también de la autoridad y los medios para poder cumplirlas. <https://salesposition.com.uy/la-delegacion-de-funciones-como-herramienta-fundamental-en-la-gestion-humana/Recuperado> 20/08/2020.

### **3.2 Hallazgos y análisis general**

La investigación efectuada acerca de conocer el proceso del manejo de las cuentas por cobrar y un plan de mejora para este rubro, tuvo como resultados propios a la investigación y los hallazgos encontrados: son de mayor utilidad para dar respuesta a los objetivos planteados en este artículo, mediante instrumentos que facilitaron la recaudación de información tal como la entrevista realizada.

De tal forma se analizaron los hallazgos respectivos, determinando que si se deben de mejorar los procesos de las cuentas por cobrar, como principales la actualización de las políticas para el otorgamiento de crédito y de cobranza y la creación de un manual de procedimientos del otorgamiento de crédito y de cobranza ya que de esta forma se mejoraran en un nivel bastante alto la calidad de control de los procesos de tal cuenta.

Se determinó que el Propietario que funge como gerente, es la persona encargada de autorizar el otorgamiento de créditos, quien verifica que el cliente tenga un record aceptable dentro de la librería y cuente con la capacidad económica para cumplir con el pago del crédito en el plazo establecido y el control de la cartera de cuentas por cobrar está siendo llevado por parte del contador de las librerías de forma electrónica, en archivos con documentos de soporte que amparan la concesión de créditos y recibos del pago efectuado por los clientes, sin embargo tal persona no se encuentra en las instalaciones de las librerías.

Se determinó que las librerías cuentan con más de dieciséis clientes a los que les efectúan ventas al crédito y esto representa entre un 11% al 15% del total de las ventas mensualmente, lo que se considera ser un nivel bajo.

Se determinó la forma de pago por medio de los clientes quienes la mayoría lo realiza en efectivo representando un 51% del total de clientes, un 26% lo realiza a través de cheque y un 23% en acreditamiento a cuenta, se considera que lo ideal sería que aumentara este porcentaje y disminuyeran los que realizan el pago por medio de efectivo, ya que se evitaría estar en riesgo de

presentarse un asalto cuando se está realizando el movimiento de efectivo y en el caso del pago con cheque se evitaría estar en riesgo que la cuenta monetaria o de ahorro no cuente con disponibilidad para realizar el cambio del respectivo documento.

Se determinó que dentro de sus políticas está establecido un aumento del 5% sobre el saldo pendiente de pago por cada día de atraso después de la fecha límite de pago, lo que se considera ser un porcentaje ideal para que los clientes estén al pendiente de no dejar pasar tal fecha y evitar caer en sanción morosa por tal atraso.

Se constató que en las librerías no realizan ventas al crédito a través del Sistema de Informático de Contrataciones y Adquisiciones del Estado –Guatecompras- y si realizan ventas a Instituciones del Estado.

### 3.3 Conclusiones

1. Se constató que, en las librerías evangélicas de Quetzaltenango, cuentan con políticas de crédito y de cobranza escritas, en las cuales se establece el estudio previo del cliente en cuanto al record de compras y la solvencia económica para realizar el pago del crédito. Pero les hace falta un Manual de Procedimientos de las cuentas por cobrar lo que hace ineficiente e inadecuado el control de los créditos y cobranza y corren el riesgo que los créditos pierdan tendencia y su eficaz recuperación, afectando de esta forma la lentitud del giro económico en el área financiera.
2. Se determinó que las librerías cuentan con una cartera con más de dieciséis clientes a quienes le realizan ventas a crédito.
3. Se verifico que el seguimiento de los clientes que tienen crédito en las librerías, lo realiza el contador a través de formato electrónico Excel y llamadas telefónicas.
4. Se comprobó que el porcentaje de las ventas al crédito mensualmente asciende entre un 11% y 15% de la totalidad de las ventas.
5. Se estableció que debido al porcentaje que resulta de las ventas al crédito mensualmente del total facturado, es necesario un aumento de clientes en la cartera de cuentas por cobrar para aumentar las ventas por este método.
6. Se determinó que la lentitud del pago del crédito por parte de los clientes, afecta directamente el giro de efectivo dentro de las librerías La Evangélica I y II de Quetzaltenango. Debido a que es un activo sumamente importante para mantenerlas en funcionamiento, ya que de no hacerse efectivo tal otorgamiento, no pueden contar con ese activo, para poder adquirir más artículos para la venta o entre otros usos importantes que se le puede dar.

7. Se comprobó que las librerías efectúan ventas al crédito a instituciones públicas tales como al Ministerio de Educación al Instituto guatemalteco de Seguridad Social, entre otras.
8. Se concluyó que las librerías no realizan ventas al crédito a través del Sistema Informático de Contrataciones y Adquisiciones del Estado –Guatecompras-.
9. Se determinó que es importante realizar una actualización de las políticas de crédito en las cuales se debe establecer que el pago de los créditos otorgados a los clientes, los realicen por el método de acreditamiento a cuenta para evitar correr riesgos de asaltos o cheques entregados sin fondo en cuenta.

## Referencias

### Libros

Arias Odon, Fideas. (2013). *Proyecto de investigacion*. Editorial Episteme.

Chávez Hernández, Beatriz. (2008). *Administración de Cuentas por Cobrar*. Edición Universidad Autónoma de México.

Omeñaca Garcia, Jesus. (2016). *Contabilidad general*. Edicion numero trece.

Hernandez Sampieri, Roberto. (2011). *Metodologia de la Investigacion*. Edicion Sampieri.

Morales Castro, Jose Antonio. (2014). *Credito y Cobranza*. Primera edicion Ebook.

Galvez Mena, Claudia L. (2008). *Gestion de Cuentas por Cobrar Teoria y Aplicacion*. Edicion Universidad de Bio-Bio. Red de Bibliotecas - Chile.

### Fuentes electronicas

Foro y Opiniones Contables y Tributarias de Guatemala. (2018, 11 de agosto). *Grupo de facebook*. Recuperado de <https://m.facebook.com/groups/contapuntual/permalink>.

Circulante.com Blog Financiero. (2,020, 20 de agosto). Recuperado de <https://circulante.com/facturas/dar-credito-clientes>.

Grupo Financiero Base. (2,020, 20 de agosto). Recuperado de <https://blog.bancobase.com/como-usar-la-tecnologia-para-optimizar-la-cobranza-en-tu-empresa-finanzas>.

Sales Position. (2,020, 20 de agosto). Recuperado de <https://salesposition.com.uy/la-delegacion-de-funciones-como-herramienta-fundamental-en-la-gestion-humana>.

Revistas

Arroba, J., y Tatiana, S., (2017). *Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez. Economía Latinoamericana.*

## **Anexos**



## Anexo No. 1

### UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura Universitaria en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo Científico Cuentas por Cobrar

Jacobo Eli Calderón Reyes

### CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

En presente instrumento es exclusivo para estudios académicos, por lo tanto la información recabada en la misma es de carácter confidencial y los datos consignados servirán para la realización de la Investigación del tema” **Plan de mejora del proceso de cuentas por cobrar, como herramienta para optimizar el desempeño financiero de las librerías de la cabecera departamental de Quetzaltenango.**”

INSTRUCCIONES: por favor dentro del cuadro de referencia marque con una X sus respuestas y la razón de su respuesta.

1) ¿Existen políticas para otorgamiento de crédito y cobranza dentro de la librería?

SI  NO

Cuales: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) Si su respuesta es afirmativa ¿Quién autorizo dichas políticas?

Propietario o Gerente	<input type="checkbox"/>
Administración	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

¿Si su respuesta es otros menciones

quines? \_\_\_\_\_

3) ¿Hace cuánto tiempo fueron aprobadas dichas políticas?

1 a 2 años	<input type="checkbox"/>
3 a 4 años	<input type="checkbox"/>
5 a 6 años	<input type="checkbox"/>
7 a 8 años	<input type="checkbox"/>
+ De 9 años	<input type="checkbox"/>

4) ¿Se realiza un previo estudio de investigación al cliente para el otorgamiento de crédito?

SI  NO

¿Si su respuesta es afirmativa mencione que investigan del cliente?

---

---

---

5) ¿Cuentan con manual de procedimiento de otorgamiento de crédito y de cobranza?

SI  NO

6) ¿quién autoriza el otorgamiento de crédito?

Propietario o Gerente	<input type="checkbox"/>
Administración	<input type="checkbox"/>
Contador	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

¿Si su respuesta es otros menciones

quien? \_\_\_\_\_

7) ¿Cuentan con alguna forma específica para controlar la cartera de cuentas por cobrar?

SI  NO

¿Quién se encarga de dicho control?

Propietario o Gerente	<input type="checkbox"/>
Administración	<input type="checkbox"/>
Contador	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

¿Si su respuesta es otros mencione quién? \_\_\_\_\_

¿De qué forma se lleva el control?

Manual  Electrónico

8) ¿quién se encarga de dar seguimiento y la cobranza de los créditos?

Propietario o Gerente	<input type="checkbox"/>
Administración	<input type="checkbox"/>
Contador	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

¿Si su respuesta es otros mencione quién? \_\_\_\_\_

¿Le da oportuno seguimiento?

SI  NO

¿De qué forma da el seguimiento?

Llamada telefónica	<input type="checkbox"/>
Correo electrónico	<input type="checkbox"/>
A través de carta	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta es otros mencione  
cuales \_\_\_\_\_

9) ¿A cuántos clientes se les vende al crédito?

- 1 a 5 clientes
- 6 a 10 clientes
- 11 a 15 clientes
- + De 16 clientes


10) ¿Qué monto se vende al crédito mensualmente?

- Q. 0.01 a Q. 5,000.00
- Q. 6,000.00 a Q. 10,000.00
- Q. 11,000.00 a Q. 15,000.00
- + De Q. 16,000.00


11) ¿Qué porcentaje del total de las ventas mensual representa las ventas al crédito?

- 1% al 5%
- 6% al 10%
- 11% al 15%
- + Del 16%


12) ¿Establecen un aumento al saldo pendiente de cobrar por morosidad del cliente?

SI  NO

¿Si su respuesta es afirmativa como calculan la morosidad?

Por día de atraso


porcentaje\_\_\_\_\_

Por el saldo vencido

porcentaje\_\_\_\_\_

Otros

cuales\_\_\_\_\_

13) ¿Realizan ventas al crédito a instituciones públicas?

SI  NO

14) ¿Efectúan ventas al crédito a través del Sistema de Contrataciones y Adquisiciones del Estado –Gutecompras-?

SI  NO

15) ¿De qué forma efectúan el pago de las cuentas por cobrar los clientes?

Deposito a cuenta	<input type="checkbox"/>	cuantos clientes _____
Cheque	<input type="checkbox"/>	cuantos clientes _____
Efectivo	<input type="checkbox"/>	cuantos clientes _____