

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**“Implementación del Departamento de Créditos, Políticas y
Procedimientos para Otorgar Crédito Empresa NERAK, S.A.”**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Cecilia Castillo Carranza

Guatemala, Mayo 2014

**“Implementación del Departamento de Créditos, Políticas y
Procedimientos para Otorgar Crédito Empresa NERAK, S.A.”**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Cecilia Castillo Carranza

Licda. Ericka Santos de Tezó, **Asesora**

Licda. Dina Noemi Pérez Mejía, **Revisora**

Guatemala, Mayo 2014

Autoridades de la 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 la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Vice Decano

Licda. Sandra Elizabeth Román Sandoval

Coordinadora

**Tribunal que practicó el Examen General de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Licda. Dalila Veliz

Examinador

Licda. Lucrecia Cardoza

Examinador

Lic. Pablo Pineda

Examinador

Licda. Ericka Santos de Tezó

Asesora

Licda. Dina Noemí Pérez Mejía

Revisora

REF.:UPANA.C.C.E.E.00040-2014-L.

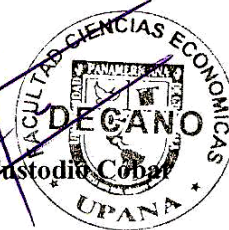
**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 11 DE FEBRERO DE 2,014**

De acuerdo al dictamen rendido por la Licenciada Erika Leonor Santos, tutora y la Licenciada Dina Noemí Pérez Mejía, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida-PED titulada "IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR CRÉDITO EN LA EMPRESA NERAK, S.A." presentado por la estudiante Cecilia Castillo Carranza, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00126, de fecha 13 de septiembre de 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.


M.A. César Augusto Custodio Cobarrubias

Decano

Facultad de Ciencias Económicas



ERIKA LEONOR SANTOS QUIROA
Contador Público y Auditor
15 calle 10-27 Z. 11 de Mixco
erika.leonor@hotmail.com
24832860-55173856

Guatemala, 6 de abril de 2013

Coordinador
Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría
Facultad de Ciencias Económicas
Campus El Naranjo
Universidad Panamericana

Licda. Sandra Román

Con relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED) denominada "Implementación del Departamento de Créditos, Políticas y Procedimientos para Otorgar Crédito en la Empresa Nerak, S. A.", realizada por Cecilia Castillo Carranza, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; por este medio le informo que he finalizado dicha labor en la cuál observé que el trabajo realizado cumple con los requisitos establecidos en el reglamento de la Universidad Panamericana a efecto de que pueda ser sometida al Exámen Técnico Profesional.

Atentamente,



Erika Leonor Santos
Contador Público y Auditor

DINA NOEMÍ PÉREZ MEJÍA
Licda. en Pedagogía y Administración Educativa
Teléfono: 5649-9325


Guatemala 27 de abril 2013

Licenciado:
Oscar Hernández
Universidad Panamericana
Campus El Naranjo.
Guatemala.

En relación al trabajo de revisión de la Practica Empresarial Dirigida (PED) del tema **“Implementación del Departamento de Créditos, Políticas y Procedimientos para otorgar Crédito en la Empresa NERAK, S. A”**. realizado por **CECILIA CASTILLO CARRANZA**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedió a la revisión de la misma, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional (ETP), por lo tanto doy el dictamen de **APROBADO** al tema desarrollado en la Practica Empresarial Dirigida.

Al ofrecermee para cualquier aclaración adicional, me suscribo de usted.



~~Licda. Dina Noemí Pérez Mejía~~
Colegiada No. 14820



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 230.2014

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante Castillo Carranza, Cecilia Lisette con número de carné 0909323, aprobó con 75 puntos el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los trece días del mes de septiembre del año dos mil trece.

Para los usos que la interesada convenga, se extiende la presente en hoja membretada a los seis días del mes de marzo del año dos mil catorce.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General



Juan Fco. Canté
CC. Archivo.

DEDICATORIA

A Dios: Fuente de sabiduría y Amor, que ha guiados mis pasos siempre.
Su Misericordia es Eterna.

A mi Madre: Rafaela Carranza (QEPD+) en honor a su memoria y amor,
siguiendo su ejemplo de esfuerzo y perseverancia para alcanzar
mis metas.

A mi Padre: José Augusto (QEPD+), flores sobre su tumba.

A mi Hija: Karen, quien llena mi vida de amor, impulsándome a lograr este
triunfo y que el mismo sea un ejemplo para ella.

A mis Hermanos: Gelder, César y Letty, por su amor fraternal, cariño y apoyo
incondicional.

A mi Cuñada: Virginia, por su apoyo y cariño.

Al señor: Miguel Angel Tax, por su colaboración.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Antecedentes de la Empresa	1
1. Antecedentes	1
1.1 Misión de la empresa	2
1.2 Visión de la empresa	2
1.3 Actividad económica de la empresa	2
1.4 Estructura organización de la empresa	3
1.5 Obligaciones tributarias	5
1.6 Obligaciones laborales	7
1.7 Planteamiento del problema	8
1.8 Objetivos	9
1.9 Alcances y límites de la práctica	9
Capítulo 2	
Marco Conceptual y Teórico	11
2. Marco Conceptual	11
2.1 Funciones del Departamento de Créditos	11
2.2 Políticas de crédito	12
2.3 Cuentas por cobrar	18
2.4 Registros auxiliares e informes	19
2.5 Instrumentos financieros	20
2.6 Análisis financiero	20
2.7 Reglas de presentación	22
Capítulo 3	
Metodología	
3 Metodología	23
3.1 Tipos de investigación	23
3.2 Observación	23
3.3 Entrevista	24
3.4 Nivel de la Investigación	25
3.5 Diseño de la Investigación	25
3.6 Población y Muestra	25
3.7 Recolección de datos	25
3.8 Técnicas de análisis de datos	26

Capítulo 4

Presentación y Análisis de Resultados

4	Presentación de resultados	27
4.1	Observación	27
4.2	Entrevista	30
4.3	Población y muestra	32
4.4	Resultado análisis cuenta clientes y ventas	34
4.5	Técnica de análisis de datos	35
4.6	Estados financieros	39

Capítulo 5

Propuesta

5	Propuesta	41
5.1	Introducción	41
5.2	Problema	41
5.3	Solución al problema	42
5.4	Desarrollo de la solución propuesta	44
5.5	Análisis del resultado del nuevo sistema	52
5.6	Personal involucrado	53
5.7	Definición del proyecto	53

	Conclusiones	57
--	---------------------	----

	Recomendaciones	58
--	------------------------	----

	Referencias	59
--	--------------------	----

	Anexos	60
--	---------------	----

RESUMEN

La presente Práctica Empresarial Dirigida de la empresa Nerak, S.A., es resultado del análisis realizado a las transacciones de ventas al crédito, considerando el ritmo de crecimiento de la empresa a brindado a sus clientes el acceso a un crédito, aumentando de esta manera sus ventas, pero, la empresa no tiene control adecuado de los créditos otorgados, los cuales han sido autorizados empíricamente, asimismo no cuenta con herramientas de análisis y control adecuadas para prever futuras pérdidas por cuentas por cobrar no recuperadas.

Se analizan las cuentas por cobrar de clientes y las ventas que se realizan al crédito, se hizo un análisis vertical de las cuentas reflejando un incremento en sus saldos. Se identificaron debilidades que en la actualidad afectan el control, así como la administración de la cuenta de clientes, y la supervisión debe de ser constante, en la actualidad se reduce a una revisión manual.

Se revisaron las solicitudes de crédito una a una, se verifico que las mismas no llenan todos los requisitos que se requieren en la misma, dejando a discreción si es o no real las confirmación de referencias comerciales y bancarias que se realizan.

Se consideraron todas las leyes de afectan a la empresa y que está obligada a cumplir, por el volumen de ventas que maneja se cataloga como una empresa PYME (Pequeña y Mediana Empresa).

Como resultado de la investigación, se identificó la necesidad de la implementación de un Departamento de Créditos, también Políticas y Procedimientos para guiar el proceso de otorgar crédito con el mínimo de riesgos.

INTRODUCCIÓN

El propósito de la Práctica Empresarial Dirigida es fomentar en el estudiante universitario la investigación científica que le brinde la oportunidad de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos y que le permita al profesional poder evaluar en forma profesional a través de dicha práctica.

El presente trabajo titulado “Implementación del Departamento de Créditos, Políticas y Procedimientos para otorgar crédito Empresa Nerak, S.A.” el análisis y estudio a una empresa dedicada a la compra-venta, importación y exportación de productos para acabados en madera, se realiza con el objeto de implementar el departamento de créditos y de esta manera hacer efectiva dicha función planteando las políticas y procedimientos necesarios para el otorgamiento de los créditos y por ende proporcionar un ambiente de control que fortalezca el manejo de las cuentas por cobrar y que la función de cobros sea más efectiva. Para tal efecto la presente práctica se divide en cinco capítulos.

El Capítulo 1: hace referencia a los acontecimientos históricos, la misión y visión practicada desde sus inicios así como la actividad económica de la empresa, su estructura y organización, sus obligaciones tributarias y laborales, el planteamiento del problema a investigar, sus objetivos y alcances y límites del presente trabajo.

El Capítulo 2: detalla el marco conceptual que se utilizará, los conceptos básicos y generalidades, las políticas de cobro, cuentas por cobrar, los instrumentos financieros que se utilizarán, el análisis financiero a realizar y cuáles serán las reglas de presentación.

El Capítulo 3: hace referencia a la metodología que se utilizará, el tipo de investigación a realizar, las herramientas de recolección de datos, diseño de la investigación, población y muestra, técnica de análisis de datos.

El Capítulo 4: se detalla el resultado de la investigación, metodología aplicada, análisis de las cuentas de clientes y ventas, también el análisis financiero obtenido.

El Capítulo 5: hace referencia a la propuesta para solucionar el problema planteado, desarrollo de la solución propuesta, análisis del resultado del nuevo problema, descripción de nuevos puestos del personal involucrado.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que surgieron de la investigación realizada, referencias utilizadas y los anexos.

CAPÍTULO 1

Antecedentes de la Empresa

1. Antecedentes

La empresa Comercial La Bendición fundada en el año 1993, inició como una empresa individual dedicada a la venta local de maderas y todo lo relacionado a la carpintería al menudeo, iniciaron sus operaciones con controles manuales y con una persona que se encargaba de la administración y control de la empresa.

A consecuencia del crecimiento de la empresa, en el año 2007 se constituye como sociedad anónima, denominada NERAK, S.A. cambiando su nombre comercial por Distribuidora El Carpinterito Feliz según escritura pública de constitución y de acuerdo a la inscripción en la Patente de Comercio, dedicada a la compra/venta dentro del territorio de Guatemala de: durpanel, plywood, pinturas de todas las marcas, tablex, selladores, thinner, jaladores, lija, chapas, bisagras y todo tipo de material de carpintería en general, además todo tipo de artículos de ferretería. Su crecimiento y compromiso de brindar a sus clientes productos de buena calidad y buen precio, hace que sus compras se hayan incrementado y diversificado, trayendo productos principalmente de La China. Actualmente la empresa cuenta con una sucursal ubicada en 15 avenida y 9ª calle de la zona 9, de la ciudad de Guatemala.

Como parte de su proyección de crecimiento, en un futuro sumará otras actividades comerciales como la importación de vehículos de carga, importación de químicos, exportación de productos, apertura de sucursales en el occidente del país.

La empresa NERAK, S.A. Las oficinas centrales estás ubicada en 2a avenida y 6ª calle de la zona 9, de la ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala.

Los servicios que ofrece la empresa son de acuerdo a las necesidades sus clientes:

- Distribución, venta de productos y materiales para la carpintería.

- Servicio de entrega de mercaderías, si el cliente lo requiere traslada la mercadería al domicilio o lugar que el cliente le indique.
- Cualquier actividad comercial o industrial permitida por la ley.

La diversidad de productos de excelente calidad importados desde el Asia, principalmente de La China, le ha brindado la oportunidad a la empresa de ofrecer a sus clientes productos innovadores, en calidad y diseño, alcanzando competitividad en el mercado.

1.1. Misión

La empresa tiene como misión ser una empresa de surtido ilimitado de productos de excelente calidad, ágil, que se distinga de su competencia dentro del mercado nacional, orientado a una excelencia operativa, en un plazo de 5 años.

Los clientes potenciales son en su mayoría empresas individuales y sociedades anónimas de nivel medio, dedicados a la fabricación de productos de madera.

1.2 Visión

Apertura de tiendas bajo un concepto innovador de compra y venta a mayoristas, vendiendo a precios competitivos, servicio personalizado y alta calidad en los productos, las tiendas se ubicarán a orillas de la capital y en el occidente del país. Búsqueda constante de nuevos proveedores en el extranjero que le permitan a la empresa tener la exclusividad de venta en el país.

1.3 Actividad Económica

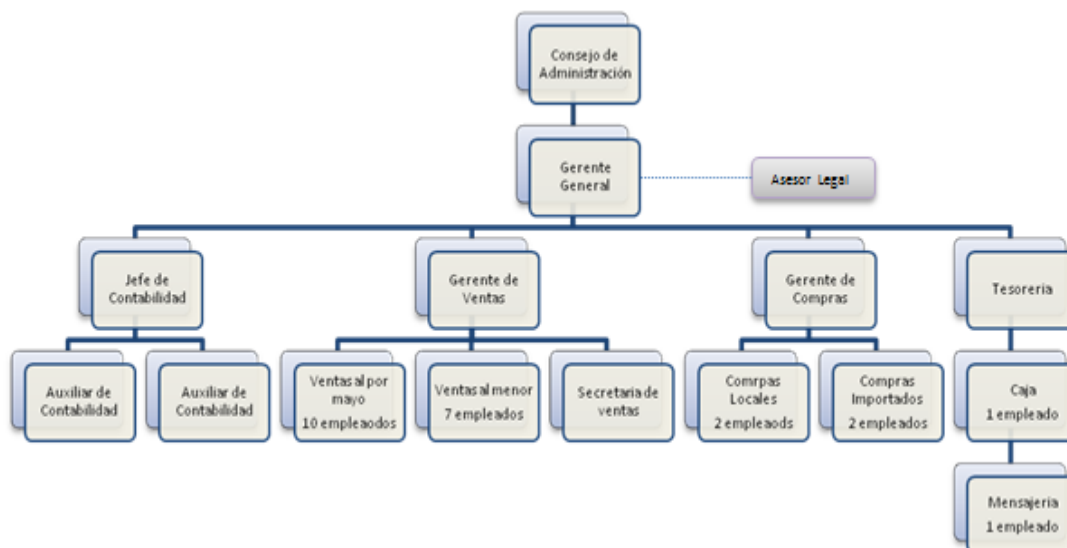
Según consta en la escritura de constitución su actividad principal es compra y venta dentro del territorio de Guatemala, así como a exportar e importar: durpanel, plywood, pinturas de todas las marcas, tablex, selladores, thinner, jaladores, lija, chapas, bisagras y diversidad de material de carpintería en general, además todo tipo de artículos de ferretería, la Patente de Comercio deja la opción de incluir en sus actividades de compra y venta productos químicos y, vehículos

automotores de todas marcas. Las transacciones realizadas se manejan en moneda local y los movimientos a nivel internacional en la moneda dólar de los Estado Unidos de Norteamérica.

1.4 Estructura organizacional de la empresa

La representación gráfica de la estructura organizacional de la empresa se conoce como organigrama. En la que cada puesto se enmarca en un cuadro, que encierra el nombre de ese puesto; representándose por la unión de los cuadros mediante líneas, los canales de autoridad y responsabilidad.

ORGANIGRAMA



La entidad objeto de estudio está estructurada así:

- Un consejo de administración
- Un gerente general
- Tres personas del área de contabilidad
- Diez y nueve personas del área de Ventas

- e) Cinco personas del departamento de Compras Locales e Importadas
- f) Tres personas del departamento de Tesorería

- Consejo de administración

Está integrado por los socios que tienen participación en las utilidades y se esfuerzan en mantener la exclusividad en la distribución de: durpanel importado de La China, así como de buscar nuevas alternativas de compra/venta.

- Gerente general.

Es el primer nivel jerárquico dentro de la estructura, representa de forma legal a la empresa, tiene atribuciones resolutorias dentro del ámbito general, es responsable de crear los procedimientos políticos y estructura de la organización.

- Departamento de Contabilidad

Integrado por un jefe y dos auxiliares que se encargan de realizar las operaciones contables correspondientes a los estados financieros de la empresa, conciliaciones bancarias, facturación, control de cuenta por pagar, impuestos, emisión de cheques.

- Departamento de Ventas

Integrado por dos grandes áreas que son ventas al por mayor y ventas por menor, actualmente cuenta con un jefe por cada área, tiene asignados 5 vendedores, 11 despachadores, una secretaria, y un administrador de sistemas. La secretaria y el administrador de sistemas proporcionan apoyo en las diversas actividades de controles y utilización correcta del equipo de computación.

- Departamento de Compras

Es el departamento encargado y comprometido para buscar nuevos proveedores, garantizando la calidad de los productos y el precio que ofrece a sus clientes, para lograr la preferencia de los mismos. Cuenta con 4 compradores y un jefe de área.

- Departamento de Tesorería

Integrado por un jefe y un auxiliar encargado de realizar los cobros correspondientes, así como llevar un control empírico de las ventas al crédito; también la coordinación del área de mensajería.

1.5 Obligaciones Tributarias

La empresa fue establecida con las leyes vigentes en la República de Guatemala, inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, y en el Registro Mercantil de la República de Guatemala.

Bajo el marco jurídico y legal, Nerak, S.A., se estableció con las bases legales específicas que rigen la materia en la República de Guatemala, a continuación se citan algunos de los artículos de leyes, y códigos vigentes que son el fundamento legal sobre el cual funciona la entidad:

- **Constitución Política de la República de Guatemala**

ARTÍCULO 34.- Derecho de asociación. Se reconoce el derecho de libre asociación. Nadie está obligado a asociarse ni a formar parte de grupos o asociaciones de autodefensa o similares. Se exceptúa el caso de la colegiación profesional.

ARTÍCULO 43.- Libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes

- **Ley del Impuesto Sobre la Renta. Decreto 10-2012**

ARTÍCULO 3. Contribuyentes. Son contribuyentes del impuesto, las personas individuales y jurídicas domiciliadas o no en Guatemala, que obtengan rentas en el país, independientemente de su nacionalidad o residencia y por tanto están obligadas al pago del impuesto cuando se verifique el hecho generador del mismo.

La empresa está inscrita en el régimen optativo de Impuesto Sobre la Renta, la base legal se encuentra en el Artículo 72 del Decreto 10-2012 del Congreso de la República, la tarifa del impuesto que determina este artículo es del 31%, se presenta pagos trimestrales, del período que

va del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

- **Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto número 27-92**

ARTÍCULO 10. * Tarifa única. Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley pagarán el impuesto con una tarifa del doce por ciento (12%) sobre la base imponible. La tarifa del impuesto en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios.

La empresa presenta la declaración, por medios electrónicos, mensualmente tal como lo establece el Artículo 40 del Decreto 27-92 del Congreso de la República.

- **Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto número 73-2008**

La empresa está afecta al pago del Impuesto de Solidaridad y su base legal se encuentra en los siguientes artículos:

Artículo 1. Materia del impuesto. Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, (...) realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.

Artículo 7. Base imponible. La base imponible de este impuesto la constituye la que sea mayor entre:

La cuarta parte del monto del activo neto; o, La cuarta parte de los ingresos brutos.

En el caso de los contribuyentes cuyo activo neto sea más de cuatro (4) veces sus ingresos brutos, aplicarán la base imponible establecida en la literal b) del párrafo anterior.

Artículo 8. Tipo impositivo. El tipo impositivo de este impuesto es del uno por ciento (1%).

- **Código de Comercio de Guatemala. Decreto número 2-70**

ARTÍCULO 10. SOCIEDADES MERCANTILES. Son sociedades organizadas bajo forma mercantil, exclusivamente las siguientes:

4º. La sociedad anónima.

La empresa se conformo como sociedad anónima, su capital está constituido en acciones nominativas.

ARTÍCULO 15. LEGISLACIÓN APLICABLE. Las sociedades mercantiles se regirán por las estipulaciones de la escritura social y por las disposiciones del presente Código.

- **Código Tributario. Decreto número 6-91**

ARTÍCULO 18. Sujeto pasivo de la obligación tributaria. Sujeto pasivo es el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyentes o de responsable.

- **Ley Antievasion 1. Decreto número 20-2006**

Afecta a las personas jurídicas, especialmente a los exportadores, que exporten un promedio de Q.100.000.00 al mes, evita la falsificación de documentos como facturas, notas de crédito y debito.

- **Ley Anticorrupción. Decreto número 31-12**

ARTÍCULO 2. Por medio de este artículo se modifica el Artículo 38 de Código Penal Decreto número 17-73, donde indica que ninguna persona jurídica debe solicitar tratos preferencias o hacer alguna negociación con algún funcionario público, de lo contrario cometerá un delito.

- **Código De Trabajo Decreto número 1441**

El Código de Trabajo es vital para el funcionamiento de la empresa, es un decreto que da equilibrio a las relaciones laborales entre patrono y trabajador, da los lineamientos de obligaciones y derechos que cada uno tiene.

1.6 Régimen de Seguridad Social

Inscrita en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), con su respectivo número patronal. Realiza pagos mensuales según lo establecido en el acuerdo No. 1118, sobre la base del total de sueldos ordinarios pagados de forma mensual a los trabajadores, se descuenta el 4.83% de la cuota laboral y cuota patronal es el 10.67% de la cuota para IGSS, 1% Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala (IRTRA) y 1% para el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP).

En la actualidad y con vigencia a partir del 1 de enero del año 2013, se creó la nueva ley del Impuesto Sobre La Renta. Decreto 10-2012. Ley anti evasión II, Decreto 4-2012 con vigencia a partir del 25 de febrero del año 2012

1.7 Planteamiento del problema

La autorización de créditos que otorga actualmente la empresa NERAK, S.A. se realiza sin controles adecuados, las referencias comerciales, la información general de sus clientes; así como su capacidad de pago no son confirmadas, ocasionando el incremento del saldo de las cuentas por cobrar en el año 2011 en un porcentaje 500% en relación al año 2010, por lo que es necesario evaluar las circunstancias por las cuales se ha incrementado este rubro e implementar los controles y procedimientos necesarios.

Como consecuencia del crecimiento la empresa ha otorgado créditos a clientes sin la aplicación apropiada de procedimientos de evaluación de riesgo lo cual aunado a la crisis económica del país, existe un alto riesgo de incobrabilidad de los saldos registrados en las cuentas por cobrar. Existe un número de créditos que no cuentan con una garantía fiduciaria para soportar el crédito autorizado, la reserva de cuentas incobrables es insuficiente, causando gastos administrativos para recuperar legalmente las cuentas y pérdidas económicas a sus accionistas porque han tenido que absorber créditos reconocidos como no recuperables.

1. 7.1. Pregunta de investigación

La falta de procedimientos, políticas, controles, definición de funciones e implementación del departamento de Créditos, ha ocasionado incremento en las cuentas por cobrar de la empresa Nerak, S.A.

1.8 Objetivos de la investigación

1.8.1 Generales

Implementar un departamento de créditos, procedimientos, controles, políticas y la definición de funciones; crear una estructura que garantice la recuperación de los mismos, que se pueda emitir reportes con información confiable y oportuna de los saldos de cuentas por cobrar.

1.8.2 Objetivos Específicos

- Elaborar solicitud de crédito en conjunto con el asesor legal, para incluir cláusulas de compromiso del cliente y consecuencias del incumplimiento de pagar su cuenta por cobrar.
- Definir las funciones del departamento de créditos, perfiles de puestos y atribuciones de cada miembro del departamento. Llevar cuenta corriente de cada cliente, integración de la cuenta por cobrar para ser conciliada con el departamento contable cada mes.
- Definir las políticas de créditos, procedimientos y control, también delimitación de funciones para realizar el análisis e investigación de los clientes que solicitan crédito.
- Contrata el acceso a herramienta electrónica para investigar a los clientes que solicitan crédito, para disminuir el riesgo de otorgar crédito a clientes con litigios en los juzgados por deudas con otras entidades o historial de las mismas.

1.9 Alcances y límites

1.9.1 Alcances

Para realizar la investigación se realizan entrevistas con la gerencia, encargada actualmente de autorizar los créditos y se tendrá acceso a las solicitudes que actualmente utilizan, así como a los procedimientos que aplican para autorizar un crédito. Se analizan los estados financieros con énfasis en las cuentas por cobrar comparativo de dos años, forma que se realizan los cobros, la aplicación o registro de los pagos en los estados de cuenta de cada cliente; se concluirá con la revisión de la contabilización de la cuenta por cobrar.

1.9.2 Límites

- Por requerimiento de la gerencia de la empresa, no se revela nombre, datos y cifras reales de los estados financieros, estos han sido alteradas en un porcentaje adecuado.
- La empresa solicitó que el informe a desarrollar, sea enfocado en específico al área de Cuentas por Cobrar, con énfasis en la creación del departamento de créditos e implementación de políticas y procedimientos para otorgar crédito. La empresa está preocupada por el incremento de sus cuentas por cobrar.
- Actualmente no cuentan con manuales y procedimientos para otorgar crédito.

CAPÍTULO 2

2. Marco conceptual y teórico

Para incrementar sus ventas, la mayoría de las empresas consideran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito, pueden variar en las diversas empresas comerciales.

Las ventas al crédito dan origen a las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito establecido, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activo corriente de las empresas.

2.1 Funciones del Departamento de Créditos

El departamento de créditos es muy importante dentro de la empresa, de ello depende la liquidez y solvencia de la empresa que vende. Es responsabilidad del jefe o gerente de créditos en conjunto con la gerencia general de establecer las políticas y procedimientos apropiados para mantener el nivel óptimo en la rotación de la cartera.

Autorización, control y recuperación de la cartera, así como mantener una buena relación cliente-empresa.

El objetivo principal de este departamento es controlar la operación crediticia de la empresa en relación a sus clientes, en los términos apropiados para lograr una buena administración del efectivo generado de las ventas. Su función es aplicar las políticas y procedimientos establecidos para otorgar crédito a los clientes.

La recuperación de la cartera debe ser en los términos fijados por la gerencia, la empresa en un momento determinado no podría contar con la liquidez necesaria para cubrir compromisos a corto, mediano y largo plazo ante sus proveedores y acreedores.

2.2 Políticas de crédito

Una política es el curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos. Es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que ese repiten una y otra vez dentro de la empresa.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe conceder crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, como también de la utilización correcta de los mismos al tomar decisiones de crédito.

Debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito, es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos no produce resultados óptimos.

- Cuentas incobrables

Normalmente existirá un porcentaje de las cuentas por cobrar que no podrá ser cobrado dando como consecuencia lo que se denomina cuentas por incobrables, por tanto los administradores deben ser cuidadosos para que este rubro no sea alto. Son las cuentas que representan bienes y derechos a favor, pero que no permiten tener certeza de su cobro, si una cuenta no se llega a cobrar se convierte en incobrable.

- Provisión para cuentas incobrables

Las cuentas incobrables o difíciles de recuperar deben ser trasladadas o consideradas como gastos según la ley del Impuesto Sobre la Renta en su Artículo 21 establece una provisión para la formación de una reserva en la cual se calcula un porcentaje anual del 3% sobre las ventas realizadas al crédito, ventas que se originen del giro normal de la empresa.

Según la práctica contable, dicho monto debe ser considerado como gasto deducible del Impuesto Sobre la Renta, lo cual significa que, con la creación de la provisión se realiza una provisión, se genera el gasto antes que este ocurra. La acumulación en una cuenta de reserva permitirá que el activo se presente con un monto razonable deducible al total de las cuentas por cobrar el monto de la provisión.

Cuando la reserva exceda el total de los saldos deudores indicados, el exceso deberá incluirse como renta bruta del período de imposición en que se produzca el mismo, de acuerdo al artículo 38, del decreto número 26-92 Ley del impuesto sobre la renta.

2.2.1 Autorización de Crédito

Una vez que la empresa ha fijado sus políticas de crédito, así como los parámetros sobre los cuales analiza el límite de crédito a otorgar, debe establecer procedimientos para evaluar a los solicitantes de crédito.

La empresa debe determinar no solamente los méritos que tenga el cliente para el crédito, sino también establecer una línea de crédito y calcular el monto por el cual éste pueda responder. Las líneas de crédito se establecen para eliminar la necesidad de verificar el crédito de un cliente importante cada vez que haga una compra.

Finalmente, el análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes, si llenan los requisitos para otorgarles el crédito solicitado.

Los dos pasos básicos en el proceso de la investigación del crédito son: obtener información y analizar la información para tomar la decisión del crédito, la autorización le corresponde al gerente del departamento.

2.2.2 Obtención de la información de crédito

Si un cliente desea obtener crédito, se acerca a una empresa, normalmente el departamento de créditos es el encargado de iniciar el proceso de evaluación del mismo, se le indica al solicitante que debe llenar la solicitud, en los cuales se solicita información financiera y crediticia, junto con otras referencias. Con base a la solicitud de crédito presentada, la empresa obtiene entonces información adicional por medio de otras fuentes.

Si la empresa, ha concedido crédito anteriormente al solicitante, tiene información histórica acerca de los patrones de pago del solicitante. Las fuentes externas principales de información son: la brindada por los estados financieros, por las oficinas de referencias comerciales, las oficinas de información crediticia, la verificación bancaria y la consulta de otros proveedores.

Una empresa puede establecer las razones o programas de evaluación de crédito a la medida de sus propios estándares de crédito. No hay procedimientos establecidos, pero la empresa debe encajar su análisis en relación a sus necesidades, muy a menudo estas decisiones no la toma una sola persona, sino un comité o el gerente de créditos, se debe analizar lo siguiente:

- a) Información histórica del cliente
- b) Visita al local del cliente
- c) Confirmación de los datos de la solicitud
- d) Referencias comerciales
- e) Referencias bancarias
- f) Datos de los registros de Patente de Comercio
- g) Información del Registros Unificado Tributario
- h) Honorabilidad, administración y competencia
- i) Flujo de caja, balance general y estado de resultados auditados
- j) Análisis del sector a donde pertenece la empresa solicitante, dirección exacta
- k) Análisis del negocio del solicitante en cuanto a su actividad y gestión de empresa
- l) Historia del solicitante, años en el negocio, evolución del negocio, tipo de sociedad, tiempo que tiene la empresa de estar establecida

Toda la información debe estar adjunta a la solicitud de crédito.

2.2.2.1 Para otorgar crédito, se debe tomar en cuenta la aplicación del concepto de las cinco “C” de crédito.

Carácter: Se refiere a la probabilidad que los clientes quieran honrar sus deudas. Se considera como el elemento más importante de los cinco mencionados ya que incluye la actitud del cliente hacia sus deudas.

Capacidad: es un juicio subjetivo acerca de la habilidad del cliente para pagar sus cuentas. Se mide mediante los registros anteriores o investigaciones.

Capital: se mide por la condición financiera general de una empresa basado en sus estados financieros.

Colateral: está representado por los activos que los clientes pueden ofrecer como garantía para obtener un crédito. Cuando la empresa que otorga el crédito reciba activos como garantía.

Condiciones: son las tendencias económicas generales de la economía con respecto al cliente y como estas pueden afectar la capacidad de los mismos para satisfacer sus obligaciones.

2.2.3 Condiciones de Políticas para la Venta

Las condiciones de crédito son los requisitos que los clientes deben cumplir para otorgarles el mismo, las empresas especifican los términos de pago que se fijan para todos los clientes que compran al crédito, pero se debe tener mucho cuidado ya que se puede ofrecer condiciones que podrían resultar nocivos para la empresa.

- Período de crédito

El período de crédito es el tiempo que se concede a un cliente para que cancele una factura y este depende de la confianza que la empresa le tenga, por lo tanto este período puede ser desde 15 hasta 60 días y de acuerdo el cumplimiento de este plazo se le puede conceder un aumento o

disminución del mismo. La empresa debe ejercer un control sobre los plazos que autoriza para que el cliente no se atrase en sus pagos. El atraso en el pago significa una prolongación del periodo de créditos y esto debe ser penado cada vez que se atrase porque incumple con el tiempo de pago que le fue autorizado. Es probable que tanto el período de cobros como la estimación de cuentas incobrables también aumenten.

- Políticas de cobro

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para recuperar las cuentas por cobrar a su vencimiento.

Las políticas de cobro incluyen también los procedimientos establecidos por la gerencia para efectuar los cobros en el período de crédito que se ha concedido a cada cliente. Por lo que se debe verificar que cada cliente cumpla con el tiempo de crédito que se le fijó, de no cumplir con dicho plazo origina un aumento en las cuentas por cobrar, debido al atraso en los cobros, aunque esporádicamente le pueda autorizar a algún cliente que se atrase con el pago de alguna factura cuando dicho atraso obedezca a causas de fuerza mayor, pero, esto no debe ser una constante en el comportamiento de las cuentas por cobrar.

Puede esperarse un aumento en los gastos administrativos para reducir las cuentas de difícil recuperación de la empresa. El aumento en los gastos de cobro debe reducir la estimación de cuentas incobrables.

2.2.4 Políticas de Cobro y Recuperación

Normalmente las empresas emplean varios procedimientos de cobranza. A medida que una cuenta vence, la gestión de recuperación de las cuentas se hace más personal y más estricta. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro son:

- Cartas de Recordatorio de Cobro

Después de dos días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación.

Si la cuenta no se cobra dentro de un período determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

- Llamadas telefónicas:

Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el período de pago.

- Utilización de agencias de cobros:

Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible que se reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.

- Procedimiento Legal:

Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utilizan las empresas que se dedican a asesorar legalmente en el área de cobros en cuentas atrasadas.

El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final del pago. La importancia de contar con una garantía fiduciaria, prendaria o hipotecaria, garantiza que la recuperación de las cuentas por cobrar sea efectiva.

Existe un punto más allá del cual los gastos adicionales de cobro no ofrecen un rendimiento suficiente; la empresa debe tener en cuenta este punto y tratar lo más que se pueda para no llegar

a esta fase de cobro, esto es posible si la selección de clientes con capacidad de pago es acertada desde un inicio.

2.3 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan derechos adquiridos originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos otorgados a clientes y otros deudores que pueden convertirse en bienes o servicios y efectivo.

2.3.1 Objetivo de las cuentas por cobrar

Registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de una empresa. Establecer un saldo real de los movimientos registrados en la cuenta, la cual debe ser conciliada con los registros auxiliares (cuenta corriente).

2.3.2 Clasificación

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes y servicios, agrupan los conceptos siguientes: clientes, cuentas por cobrar, documentos por cobrar y deudores.

- Clientes

El término clientes designa a aquellas personas físicas o jurídicas que adquieren bienes y servicios.

La importancia de las ventas al crédito, radica en la política de venta, si no se otorga crédito, disminuye en gran proporción el nivel de ventas, pero lo más relevante de conceder crédito, consiste en administrar correctamente los cobros para evitar quedarse sin efectivo disponible. La empresa adquiere una cuenta por cobrar al vender a clientes mercancías o servicios a crédito. El término por cobrar significa la promesa del cliente de pagar en una fecha futura, con dinero, el importe que fue cargado por mercancías o servicios.

- Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar de corto plazo serán aquellas cuya exigibilidad sea menor a un año a partir de la fecha de presentación de los estados financieros, y las de largo plazo, aquellas de más de un año.

- Documentos por cobrar

Los documentos por cobrar, son títulos de crédito a favor del negocio, tales como letras de cambio, pagares, y otros, provenientes exclusivamente de las operaciones comerciales.

- Deudores

Comprende aquellas personas que adquieren bienes o servicios distintos a los que normalmente proporciona la empresa, tales como préstamos y anticipos de sueldos al personal o deudores por venta de activos fijos u otros bienes, que no sean parte del giro normal del negocio.

Es sumamente importante la distinción entre clientes y deudores, puesto que el origen de estos es diferente. Los primeros están estrechamente ligados a los ingresos ordinarios de la empresa, mientras que los segundos a ingresos ajenos al giro normal de la misma.

2.4 Registros auxiliares e informes

No es suficiente para la administración de una empresa conocer el saldo a su favor por concepto de cuentas por cobrar y su respectivo análisis. Es necesario contar con información adicional y reportes de antigüedad de saldos, etc.

Estos reportes dividen el saldo de los clientes en vencidos y no vencidos; en cuanto a los saldos vencidos, se indica la antigüedad de vencimiento, los que tienen 30, 60, 90 y más de 120 días o más según el caso. También presentan toda la información de cómo se integran dichos saldos. La información de la cuenta por cobrar debe ser conciliada con los saldos contables.

2.5 Instrumentos financieros básicos

El principal instrumento financiero de una empresa es el dinero o el derecho que se tiene de exigir el pago de un documento y convertirlo en efectivo.

Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeña y Mediana Empresa (PYMES), sección 11.8 son ejemplos de instrumentos financieros aplicados a esta sección principalmente:

- Efectivo
- Depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo
- Obligaciones negociables y facturas comerciales
- Pagarés, prestamos por pagar y por cobrar,
- Otros que no aplican a nuestra investigación y que tienen vigencia desde el año 2010.

2.6 Análisis financiero.

Desde el propio surgimiento de un negocio comienza el proceso de decisiones financieras, cómo actuar, de donde obtener los fondos para adquirir los capitales iniciales, que política financiera trazar, todas estas son interrogantes a responder en el campo de las finanzas y son además respuestas a las que debe dar solución un gerente, un analista o un administrador financiero, el éxito en las decisiones será el futuro del negocio y por consiguiente, el resultado final de su gestión.

Dentro de las funciones que cumple un administrador financiero, el análisis financiero constituye la función principal. Las razones financieras constituyen una técnica muy utilizada para la realización del análisis y en la práctica, junto a la comparación (de la cual se deriva) representan herramientas primordiales que utiliza el analista financiero.

Existen algunas razones financieras más abordadas en la literatura sobre el tema y más empleadas en la práctica cotidiana de analistas y administradores financieros.

- Rotación de las cuentas por cobrar.

Se determina a partir de las ventas anuales a crédito y el promedio de las cuentas por cobrar. Muestra con qué rapidez se convierten en efectivo los recursos invertidos en cuentas por cobrar, es decir, el número de días que como promedio tardan los clientes en cancelar sus cuentas.

<p style="text-align: center;">ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p style="text-align: center;">$\frac{\text{Ventas al Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$</p>

El resultado aceptable resulta también relativo, pues rotaciones muy altas pueden indicar una política crediticia deficiente por parte de la empresa, sin embargo, se considera que rotaciones bajas implican una lenta recuperación del dinero pendiente de cobro, lo cual puede afectar la capacidad de pago de la empresa.

- Plazo promedio de cuentas por cobrar:

Se expresa en días y se determina a partir del cociente que relaciona 360 entre el resultado de las ventas anuales a crédito y el promedio de las cuentas por cobrar.

Al igual que la razón anterior, el nivel aceptable depende de las condiciones de crédito de la empresa, no obstante, en términos generales se considera como positivo ciclos de cobro que no excedan los 30 días.

<p style="text-align: center;">PLAZO PROMEDIO DE CxC</p> <p style="text-align: center;">$\frac{360 \text{ días}}{\text{promedio CxC}}$</p>
--

- Análisis de antigüedad:

Refleja el estudio de las cuentas por cobrar analizando a partir de la fecha de concesión de las mismas, cuál ha sido la eficiencia en la gestión de cobros.

<p style="text-align: center;">ANÁLISIS DE ANTIGÜEDAD</p> <p style="text-align: center;">Fecha de factura+días de crédito=fecha de pago</p> <p style="text-align: center;">Fecha de pago-fecha actual= días de antigüedad</p>
--

2.7 Reglas de presentación

Según su disponibilidad, las cuentas por cobrar se clasifican como de corto y largo plazo. Las cuentas por cobrar deberán presentarse en el activo corriente y las cuentas por pagar se presentan en el pasivo corriente.

CAPÍTULO 3

3. Metodología

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se utiliza el método científico, obteniendo referencias narrativas y documentarias de los diversos sectores que se involucran en el proceso de otorgar crédito en la empresa comercial Nerak, S.A.

3.1 Tipos de investigación

Se aplica el método científico en las siguientes fases:

Demostrativa

Comprobación de la pregunta de investigación, confrontadas con la realidad a través de la investigación a ejecutar.

Expositiva

Consiste en la elaboración y ejecución del diseño expositivo. El objetivo del diseño expositivo es presentar los resultados en forma coherente, se presentan los resultados a la gerencia.

Método Sintético

Implica la síntesis (del griego síntesis, que significa reunión), esto es, unión de elementos para formar un todo. Se analiza todo lo relacionado a las cuentas por cobrar únicamente.

3.2 Observación

Se realiza una visita de acercamiento con la empresa, la misma se desarrolla en el mes de abril de 2012, se verificó cómo se desarrollan las actividades de la empresa en gerencia general, asistente de gerencia, encargado de caja y departamento de ventas.

3.3 Entrevista

Se realizan entrevistas con el personal involucrado en el proceso que desarrollan en la empresa, por lo que los sujetos de investigación serán los siguientes:

Personas a entrevistar serán:

Gerente General	1
Asistente Gerencia	1
Encargado de Caja	1
Encargado de Ventas	1

La entrevista será abierta, con las siguientes preguntas:

No.	Pregunta	Gerencia	Asistente de Gerencia	Depto. Caja
1	¿Cuenta la empresa con políticas y procedimientos para la autorización de créditos?			
2	¿cuenta la empresa con expedientes conteniendo información del cliente?			
3	¿La empresa cuenta con algún tipo de garantía para la recuperación de sus cuentas por cobrar, que le hayan otorgado los clientes por el crédito autorizado?			
4	¿La empresa tiene incentivos de descuentos por pronto pago?			
5	¿La empresa penaliza a sus clientes con recargos por mora?			
6	¿Evalúa la administración el riesgo que conlleva el rubro de cuentas por cobrar?			
7	¿La empresa cuenta con procedimientos para minimizar el riesgo?			
8	¿La empresa realiza algún tipo de reserva para cuentas por cobrar?			
9	¿La empresa tiene algún control electrónico de las cuentas por cobrar?			
10	¿La empresa cobra con tarjeta de crédito?			

3.4 Nivel de Investigación

Las áreas involucradas en la investigación, serán los departamentos de ventas, caja y gerencia general. Las cuentas contables que se analizan son las de cuentas por cobrar-clientes y ventas.

3.5 Diseño de la Investigación

La investigación de tipo “activa”, se busca la solución del problema incremento de saldo de la cuenta de clientes o cuentas por cobrar. Asimismo será descriptiva por el alcance, de campo por las visitas que se realizan.

De acuerdo al enfoque que se le dará será inductiva y deductiva, se parte de lo general a lo particular.

3.6 Población y Muestra

En cuanto a la población se considera en su totalidad, se entrevista al gerente general y su asistente.

La muestra se tomara de los clientes la integración de las cuentas por cobrar presentada, se verifica la forma de otorgar el crédito y el seguimiento de la cobranza realizada si llevan bitácora de cobro, también se analizan los clientes arriba de Q.50,000.00 (cincuenta mil quetzales) revisando físicamente las solicitudes y las confirmaciones comerciales realizadas.

3.7 Recolección de Datos

Durante la observación se tomarán notas en borrador, también en las entrevistas a realizar se tomarán notas y se grabarán para futuras consultas.

Se solicitaran los estados financieros y las integraciones de las cuentas por cobrar, de los años 2010 y 2011.

Se analizarán las solicitudes de crédito, las copias de facturas y copias de recibos de caja.

3.8 Técnica de Análisis de Datos

Los datos se analizarán de acuerdo a la aplicación de FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), validando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la empresa, también se analizan los datos financieros mediante la aplicación de las fórmulas financieras necesarias para establecer la situación actual de la empresa, en relación al incremento de sus cuentas por cobrar.

Se analizará la cuenta de clientes, comparando estados financieros e integraciones de cuentas por cobrar de los años 2010 con 2011, aplicando las fórmulas financieras relacionadas con cuentas por cobrar. También se analizan las solicitudes de crédito, facturas y recibos su clasificación para proceso interno de registro.

CAPÍTULO 4

4. Presentación de Resultados

4.1 Observación

Se realiza visita a las instalaciones administrativas de la empresa Nerak, S.A. se aplicó el método de observación con el resultado de:

Instalaciones

En primer lugar se establece que no existe un departamento de créditos, la empresa no tiene la estructura física adecuada para que la asistente de gerencia tenga el control y resguardo apropiado de las solicitudes de crédito, no tiene un archivo con llave.

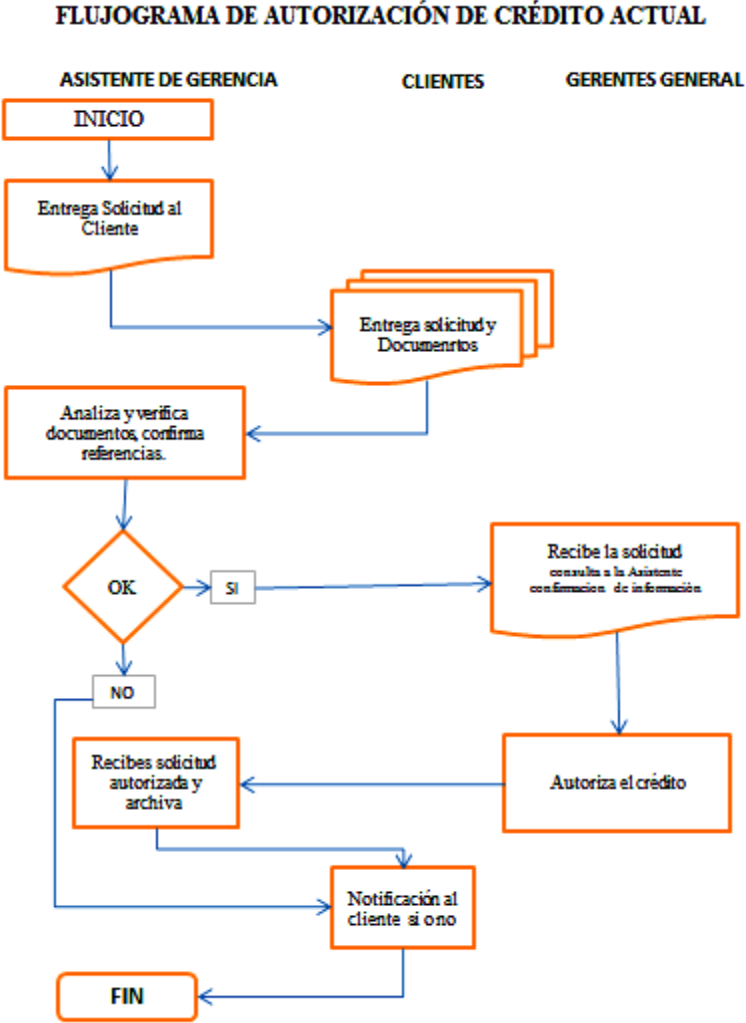
Análisis Autorización de Crédito

Se confirmó que la empresa no tiene implementado un departamento de créditos, ausencia de procedimientos para el análisis y confirmación de la información proporcionada como garantía para otorgar crédito, no son adecuados y los que existen no se cumplen. La empresa carece de una política que defina el proceso de autorización de crédito, lo que genera un incremento de cuentas por cobrar a clientes, ya que la función de autorización de crédito está centralizada en el gerente general quien se apoya en su asistente quien por las diversas funciones que desempeña no confirman las referencias comerciales en un 100%; únicamente validan que dos de las tres referencias comerciales que solicitan sean confirmadas, solo con una llamada telefónica.

Las funciones de análisis para otorgar crédito lo realiza la asistente, también es la encargada de confirmar referencias comerciales, archiva todas las solicitudes autorizadas y rechazadas. El riesgo de tener centralizada en una sola persona el análisis y confirmación de referencias, sin ninguna supervisión pone en riesgo la veracidad de las confirmaciones.

La situación descrita pone en riesgo la garantía de recuperación del crédito, la solicitud indica como requisito la presentación de documentos legales, así como la firma de un pagare, el cual no

siempre es firmado por el cliente, al igual que no todos los clientes cumplen con los requisitos que indica la solicitud de crédito.



Fuente propia.

Registro Contable y Control de los Créditos y Cobros

Se tuvo a la vista los registros contables en hojas de Excel, los mismos son realizados por la contadora de la empresa, quien tiene la responsabilidad de elaborar las partidas contables; la asistente de gerencia lleva en un registro auxiliar manual de los pagos que realizan los clientes,

no llevan una cuenta corriente o estado de cuenta por cliente. No se concilian, se hace una verificación de saldos a nivel de cuenta de mayor.

Recepción de cobros y registro de la cuenta por cobrar

La recepción de los cobros se realiza en caja, las formas de pago aceptadas son efectivo, depósitos bancarios y cheques de empresas y personales, no aceptan tarjetas de crédito como medio de pago. No se efectúa corte de caja a diario, ocasionando retraso en el registro de los pagos que hacen los clientes: no tener la cuenta corriente al día también ocasiona que la labor de cobro no se realice oportunamente, por la falta de seguridad en los saldos registrados de la cuenta por cobrar.

Realizado el proceso de facturación y elaboración de recibos de caja se procede a la acumulación de los mismos y a criterio de la persona responsable del departamento de recepción de cobros, cuando lo estima conveniente traslada la información a la asistente de gerencia quien, procede a anotar la operación del pago en el control manual, por separado entrega la copia de los recibos de caja a contabilidad para el registro contable correspondiente.

Los recibos de caja y factura constan de dos copias de color verde y rosado, el original de color blanco se entrega al cliente, la copia rosada al departamento de contabilidad y la copia verde a la asistente de gerencia quien anota los abonos en el registro manual luego regresa las copias al departamento de recepción de cobros quien las archiva en correlativo para futuras consultas.

El departamento de ventas procede a facturar a los clientes, cuando se realiza el envío o el cliente llega a recoger el producto, las copias se trasladan a la asistente de gerencia quien, procede a anotar la operación de la venta al crédito en el control manual, por separado entrega la copia de la factura a contabilidad para el registro contable correspondiente

4.2 Entrevista

En este proceso se realizaron entrevistas al gerente general, asistente de gerencia y al encargado de caja. Las entrevistas aplicadas son dirigidas y descriptivas, abarcando los siguientes rubros:

Funciones Otorgamiento de créditos

No existe departamento de créditos, No se tienen definidas las funciones para otorgar crédito, dichas funciones se realizan de acuerdo al criterio de la persona encargada sin que se ejerza supervisión. No se tienen procedimientos por escrito.

Procedimiento Legal de Cuentas Atrasadas

Actualmente la empresa tiene varios procesos judiciales para lograr recuperar las cuentas atrasadas con antigüedad de más de 6 meses (el gerente no precisó los datos en monto ni porcentaje), este proceso puede ser consecuencia de no confirmar la información que completan los clientes en la solicitud inicial, ocasiona dificultad para localizar a los clientes morosos. La empresa encargada de darle seguimiento a las cuentas atrasadas es una empresa externa; esta empresa cobra honorarios fijos de Q.1,000.00 por cada caso si el valor de las facturas es abajo de Q.50,000.00, arriba de esa cantidad cobra el 20% sobre lo recuperado.

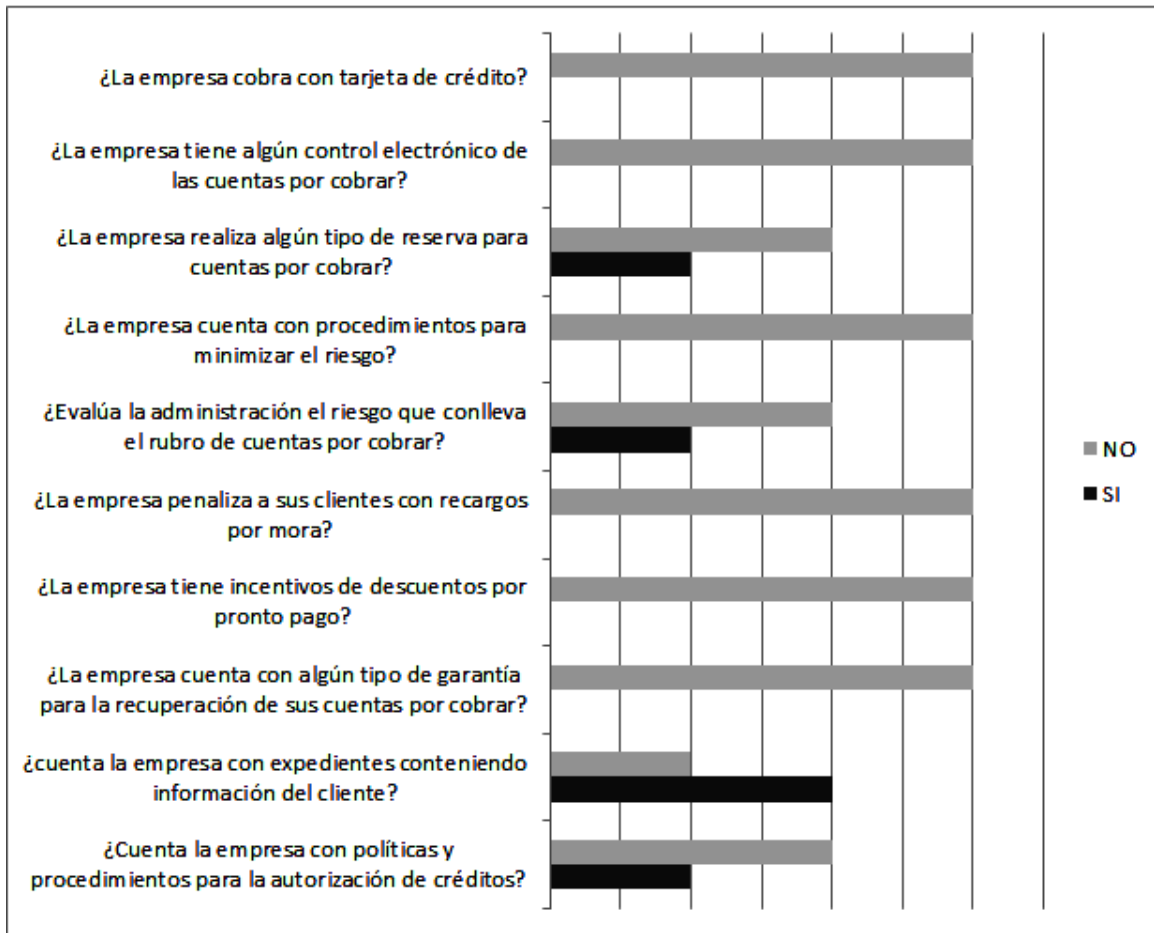
Control y Registro Diario de la Cuenta por Cobrar

Si el pago es con efectivo o cheque realiza los depósitos de acuerdo al monto que tenga en el momento que se le consulta el valor en caja, a solicitud del gerente prepara los depósitos y los entrega al gerente. Se realizan cortes sorpresivos como medida de seguridad.

Entrevista

Resultado de cada pregunta del cuestionario utilizado en la entrevista:

Estadísticas de Respuesta de la Entrevista



Fuente propia

La respuesta indica que la empresa tiene debilidad en los controles y procesos.

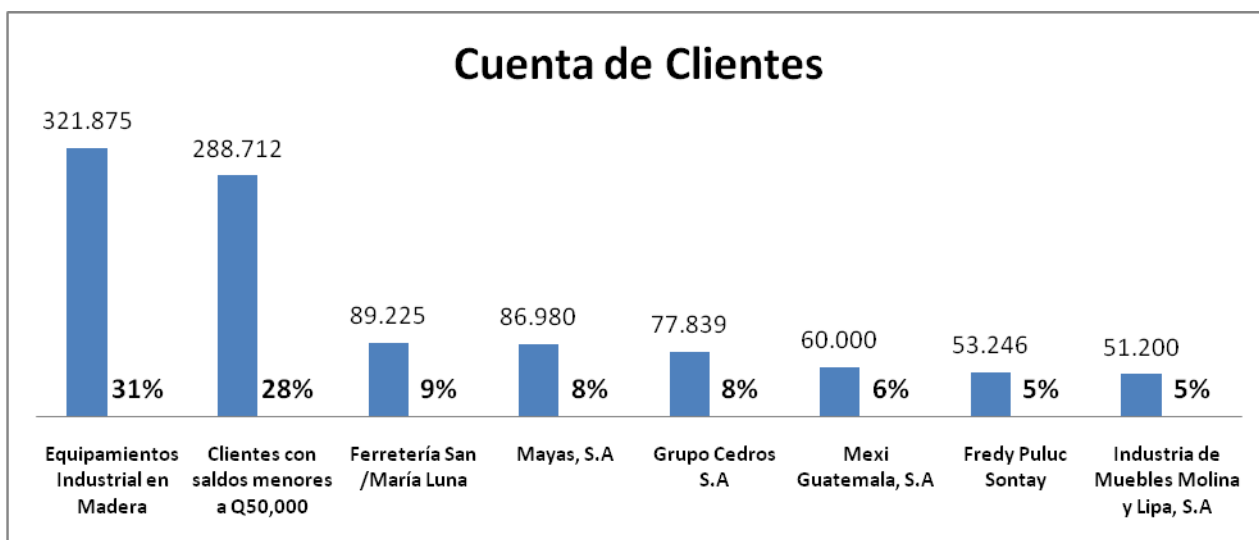
4.3 Población y Muestra

La muestra analizada corresponde a un 72% del total de clientes, equivale a Q.740,365.00 de un saldo total de la cuenta por cobrar de Q.1,029,077.00, se analizaron los clientes con saldo mayor a Q.50,000.00.

Clientes	Monto	100%
Equipamientos Industrial en Madera	321,875	31%
Ferretería San /María Luna	89,225	9%
Mayas, S.A	86,980	8%
Grupo Cedros S.A	77,839	8%
Mexi Guatemala, S.A	60,000	6%
Fredy PulucSontay	53,246	5%
Industria de Muebles Molina y Lipa, S.A	51,200	5%
Cientes con saldos menores a Q50,000	288,712	28%
TOTAL	Q 1,029,077	100%

Dato según integración de clientes

Gráfica de la Muestra



Fuente: propia.

Según se visualiza en la gráfica, el cliente con más saldo pendiente de cobro es equipamientos industriales con un 31% del total del saldo de la cuenta por cobrar, los clientes con saldo menor a Q,50,000.00 representan el 28 %.

El resultado de la revisión de las solicitudes de crédito que manejan actualmente:

- Las solicitudes no tienen toda la información que se requiere de acuerdo a la lista de requerimientos que los clientes que solicitan crédito deben de cumplir.
- Para la confirmación no llevan bitácora o registro cronológico de acuerdo a las veces que se ha realizado la cobranza o seguimiento realizado, según la asistente llama en varias ocasiones para confirmar las referencias comerciales. No anotan la fecha de confirmación de la referencia y no anotan el nombre de la persona que confirma las mismas.
- Las referencias comerciales, la solicitud pide tres referencias comerciales, La gerencia y asistente confirmaron que solo confirman dos.
- Las solicitudes están archivadas en un lugar de acceso para todo el personal, lo que ocasiona riesgo de pérdida sin deducción de responsabilidades.
- La asistente no firma las solicitudes, para evidencia que ella revisó la información proporcionada por los clientes.
- Las solicitudes no tienen la firma de autorización del gerente.

La muestra se tomó de 300 solicitudes archivadas, analizando 125. Se seleccionaron las solicitudes de clientes que tienen saldo al 31/12/2011, verificando como se otorgó el límite de crédito y si las mismas tienen la información necesaria para localizar a los clientes.

Según información proporcionada por la gerencia, todas las solicitudes deben de cumplir con los requisitos que tienen establecidos.

4.4 Resultado Análisis Cuentas Clientes y Ventas

Los controles de la cuenta por cobrar que maneja la asistente de gerencia son manuales, así mismo el departamento de ventas también sus controles son manuales, no están definidas las funciones para cada área, como este caso el departamento de ventas se involucra cobrando cuando el gerente lo solicita o autoriza que los clientes no solventes se les despache nuevamente mercadería, sin solicitar autorización.

El saldo contable que refleja el Estado de Situación Financiera al 31/12/2011 pendiente de cobro por ventas al crédito asciende a Q.1,029,077, el cual según políticas de cobro adoptadas por la compañía se considera recuperable en un plazo no mayor de 120 días. Dicho saldo se conforma por 125 clientes de los cuales 118 tienen saldos menores a Q.50,000 y representan un 28% mientras que el resto se encuentra concentrado en 7 clientes que representan el 72% del saldo de la cuenta por cobrar, a continuación se describen los saldo pendientes de cobro:

Del total de la venta realizada en el período, un 10% es al crédito.

4.4.1 Documentos Revisados

Facturas: al revisar las copias de facturas un 40% carecen de firma y consignación del documento de identificación de la persona responsable de la entrega de mercadería al cliente, no adjuntan los documentos de salida de inventario de la mercadería.

Recibos de Caja: la empresa cuenta con dos series de recibos, los cuales no se emiten de acuerdo a la serie asignada para efectivo y cheques, en la descripción no especifican si el pago es para abono a deudas por compras al crédito o si es venta de contado. Al desconocer el concepto del pago recibido por los clientes no permite rebajar la cuenta por cobrar a tiempo.

Integración de Clientes o cuentas por cobrar: la integración refleja la falta de control y aplicación de los pagos, no se hacen confirmaciones de saldos con los principales clientes. La integración si cuadra con el saldo contable según el balance general, pero, al analizar cada saldo que integra la cuenta refleja saldos pendientes de recuperar.

Conciliaciones: se solicitaron las conciliaciones bancarias, las mismas tienen varios depósitos pendientes de operar, según indica el contador de la empresa los depósitos pendiente de operar se depuran mes a mes, pero siempre quedan pendientes hasta que el banco les envían copias de las boletas, al darle seguimiento a un depósito se evidencia que el mismo tiene abonos realizados por clientes. La falta de supervisión y falta de control en el departamento de cajas origina los depósitos pendientes de operar.

4.5 Técnica Análisis de Datos

4.5.1 FODA

Se aplicó la técnica de FODA, analizando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la cuenta de clientes. El resultado es el siguiente:

Fortalezas:

Los clientes importantes si realizan sus pagos oportunamente. Las ventas al crédito representan un 10% del total de ventas, el porcentaje restante es al contado.

Oportunidades:

Implementación del departamento de créditos, con políticas y procedimientos establecidos. Agilizando el proceso de recuperación de las cuentas atrasadas.

Debilidades

No tener procedimientos y políticas de cobros. Por la falta de control no se registran en el estado de cuenta de los clientes oportunamente.

Falta de control en los pagos que realizan los clientes al no tener un estado de cuenta al día, provoca mora en los pagos de clientes y una integración que no refleja la realidad. Al revisar las conciliaciones se determinaron depósitos pendientes de contabilizar de meses atrás.

Amenazas

Cuando no se tienen la cuenta corriente o su estado de cuenta al día, no permite tener visibilidad de los clientes que realmente tienen cuenta atrasada.

Los clientes al crédito, al percibir la falta de control en la aplicación de los pagos pueden aprovecharse y dejar de pagar o desaparecer provocando pérdidas para la empresa.

4.5.2 Índices o Razones Financieras

Índices Relacionados con las Cuentas por Cobrar, saldos al 31/12/2011

- Rotación de Cartera: Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio, en un periodo determinado de tiempo, generalmente un año.

$$\frac{\text{Ventas al Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}} = \frac{1,982,464.45}{1,029,077.93} = 2$$

Las ventas al crédito representan un 10% de la venta, este resultado refleja que las cuentas por cobrar rotan 2 veces al año, este dato no es positivo para la empresa considerando que 60 días es el límite máximo que otorga.

- Plazo Promedio de Recuperación de la Cuenta por Cobrar: este índice refleja el número de días que los saldos de clientes se han recuperado durante el año.

$$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de Cuenta por Cobrar}} = \frac{360.00}{2} = 180 \text{ días}$$

La empresa se tarda 180 días promedio para recuperar las cuentas por cobrar. Se tiene la oportunidad de mejorar la cobranza, incrementando la rotación de las cuentas por cobrar.

- **Período Medio de Cobranza:** Permite apreciar el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, lo cual se refleja en la gestión y buena marcha de la empresa.

Cuentas por Cobrar*365	<u>375,613,444.45</u>	189
Ventas	1,982,464.45	

Este índice refleja la mala gestión de la recuperación de las cuentas por cobrar que tiene la empresa, el plazo promedio que se maneja es de 60 días. La cobranza no es adecuada, se tiene la oportunidad de mejorar la labor de cobro.

- **Período Medio de Pago:** Indica el número de días que la empresa tarda en cubrir sus obligaciones de inventarios. El coeficiente adquiere mayor significado cuando se compara con los índices de liquidez y el período medio de cobranza.

Cuentas por Cobrar*365	<u>Q 375,613,444.45</u>	Q	34.81
Inventario	10,789,263.25		

Comparativo índice de liquidez y período medio de pago

Índice de Liquidez		
Activo Corriente	<u>15,028,485.97</u>	12.10
Pasivo Corriente	1,241,806.24	

Esta comparación garantiza que la empresa tiene la capacidad de cubrir sus obligaciones de 12 a 1, de Q.1.00 de deuda tiene Q.12.00 para cubrirlo o cancelarlo y absorber perdidas del inventario.

Índice de Liquidez	12.1
Período Medio de Pago	34.81

Según los índices financieros relacionados a las cuentas por cobrar, reflejan que la empresa a nivel financiero no es eficiente en la recuperación de sus cuentas por cobrar, es necesaria la implementación del departamento de créditos con políticas y procedimientos establecidos. A nivel general la empresa es financieramente estable porque no depende de sus ventas al créditos, las ventas en efectivo son un 90% logra solventar sus obligaciones.

4.6 ESTADOS FINANCIEROS

4.6.1 Estado de Situación Financiera

El estado de situación financiera o balance general es un reporte financiero básico en el cual se muestra todos los bienes y derechos, las deudas y obligaciones, así como el patrimonio que posee la empresa a una fecha determinada.

EMPRESA COMERCIAL NERAK, S.A.			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
AL 31 DE DICIEMBRE 2011			
ACTIVO			
I CORRIENTE			
Caja y Bancos			428,221.90
Caja Chica			5,000.00
Mercaderías			10,789,263.25
Cuentas por Cobrar	1,029,077.93		
(-) Reserva para cuentas incobrables	46,090.45		982,987.48
Anticipos Sobre Compras Ext.			2,823,013.34
			<u>15,028,485.97</u>
II NO CORRIENTE			
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			
Equipo de Computacion	80,320.00		
Mobiliario y Equipo	103,438.51		
Vehiculos	480,000.00	663,758.51	
(-) Depreciacion Acda.		451,940.02	211,818.49
III DIFERIDO			
Anticipo ISR			10,765.94
SUMA DEL ACTIVO			<u>15,251,070.40</u>
PASIVO Y CAPITAL			
IV CORRIENTE			
Iva por pagar		3,379.70	
Proveedores Locales		1,238,426.54	1,241,806.24
V NO CORRIENTE			
Prestamos Bancarios a L/P		1,339,118.60	
Seguros		1,230,704.92	
Hipotecas		1,300,789.25	3,870,612.77
VI CAPITAL			
Capital Social Autorizado		5,000.00	
Aportaciones a Capital		745,685.83	
Ganancias acumuladas		6,784,718.46	
Ganancia del ejercicio		2,602,038.15	
Reserva Legal		1,208.95	10,138,651.39
SUMA PASIVO MAS CAPITAL			<u>15,251,070.40</u>

Se visualiza el saldo de cuentas por cobrar, también la reserva de cuentas incobrables que realiza la empresa.

4.6.2 Estado de Resultados

Es un estado financiero que muestra los movimientos de ingresos y gastos durante un período de un año y su diferencia será ganancia o pérdida.

EMPRESA COMERCIAL NERAK, S.A.			
ESTADO DE RESULTADOS			
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011			
INGRESOS			Total
Ventas			19,824,644.48
Otras Ventas			3,465,970.38
Total de Ingresos			<u>23,290,614.86</u>
COSTO DE VENTA			
Inventario Inicial		12,237,940.51	
(+)Compras	12,681,766.99		
(+)Importaciones	5,072,794.80		
Compras Netas	<u>17,754,561.79</u>	17,754,561.79	
Disponibilidad		<u>29,992,502.30</u>	
(-)Inventario Final		<u>10,789,263.25</u>	19,203,239.05
UTILIDAD BRUTA			4,087,375.81
GASTOS DE OPERACIÓN			
Sueldos	387,430.00		
Bono 14	48,450.00		
Alquileres	163,500.00		
Depre. Mob. Y Equipo	26,773.33		
Depre. Equipo de computo	41,275.20		
Cuentas Incobrables	30,814.55		
Depreciacion Vehiculos	<u>161,185.45</u>	859,428.53	
GASTOS DE ADMINISTRACION			
Combustible y Lubricantes	73,574.16		
Papeleria y Utiles	12,453.06		
Servicios Adquiridos	379,954.94		
IDP	7,656.52		
Gastos Varios	<u>152,270.45</u>	625,909.13	1,485,337.66
UTILIDAD DEL EJERCICIO			<u><u>2,602,038.15</u></u>

Fuente: Estados financieros de la empresa.

En este reporte se visualiza el total de ventas realizadas en el período, para efecto del análisis de las cuentas por cobrar se considera un 10% del total de ventas.

CAPÍTULO 5

5. Propuesta

5.1 Introducción

En la evaluación de la empresa Nerak, S.A. se consideró una muestra de las principales transacciones realizadas al crédito del año 2011, reflejando un incremento acelerado de las cuentas por cobrar.

La empresa presenta varias debilidades en la cuenta por cobrar, a consecuencia de la falta de un departamento de créditos encargado del análisis, verificación y autorización de crédito en base a las indagaciones realizadas de la capacidad de pago que tienen los clientes que solicitan crédito en la empresa.

5.2 Problema

Incremento del saldo de las cuentas por cobrar, según análisis al comparar el saldo final del año 2011 en relación al saldo final de la cuenta por cobrar del año 2010.

5.2.1 Identificación del problema

Los registros contables de cuentas por cobrar reflejan un aumento, como resultado de la ausencia de políticas y procedimientos adecuados para la verificación y análisis de la capacidad de pago que tienen sus clientes, la causa principal es la falta de un departamento de créditos con funciones y responsabilidades definidas.

5.2.2 Evolución del problema

A inicio del año 2011 la empresa inició a otorgar crédito a sus clientes con expectativa de crecimiento, como resultado de la continua falta de efectivo para comprar al contado. La empresa no tenían la experiencia necesaria para analizar perfiles de clientes, crearon una solicitud de crédito tratando de garantizar la recuperación de la cuentas por cobrar. Sin embargo cuando los clientes no llenaban toda la información de la solicitud no fue motivo para rechazarla, sino de

igual manera les fue autorizado el crédito, al no tener información ni referencias comerciales de los clientes y no llevar una bitácora o registro cronológico, de las veces que se ha realizado la cobranza o seguimiento realizado, al no contar con esta información no hay evidencia que si se realiza el proceso de cobro.

5.2.3 Causas que Originaron el Problema

- No existe un departamento de créditos
- Las políticas de crédito y cobro no están bien definidas.
- La función de autorización de crédito no se realiza en forma eficiente, la persona que realiza esta función no tiene definidas sus funciones y no se encarga únicamente de esta tarea, sus funciones están enfocadas en la operación general de la empresa.
- Ausencia de registro adecuado de los cobros.
- Falta control auxiliar que sirva de base para análisis de la cuenta por cobrar.
- No existe la política de recordatorio de cobro, ni de impresión de estados de cuenta.
- El ambiente de control no garantiza que las operaciones sean registradas oportunamente y que los registros sean conciliados y cuadren mensualmente, evitando que las cuentas caigan en mora.
- A consecuencia de no tener un departamento de créditos la empresa no cuenta con un modelo establecido de clasificación de los clientes, esta clasificación se encuentra ordenada únicamente por nombre y código asignado, y no cuenta con la información necesaria para localizar a los clientes.
- Actualmente no se tiene un proceso para la solicitud y actualización de crédito es deficiente y poco actualizada. La papelería no está completa y la investigación de confirmación de referencias y otra información no es completa, es muy superficial.

5.3 Solución al Problema

Para la solución del problema se recomienda lo siguiente:

- Creación de un Departamento de Créditos

- Políticas de ventas al crédito
- Procedimientos para otorgar crédito

5.3.1 Se recomienda la creación del departamento de créditos, con funciones bien definidas las cuales deben ser:

- Elaborar las solicitudes con toda la información necesaria.
- Confirmar referencias tanto bancarias como comerciales.
- Análisis de las solicitudes, confirmando la capacidad de pago de sus clientes.
- Autorización de crédito.
- Archivo de solicitudes autorizadas y otro de las rechazadas.
- Enviar recordatorios de cobro y estados de cuenta a clientes.
- Llevar un registro de las operaciones de clientes y conciliarlo con los registros contables mensualmente.

5.3.2 Implementación de políticas de ventas al crédito:

Las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las cuales podrían ser:

- Que los límites de crédito sean autorizados de acuerdo a la capacidad de pago.
- Que se fije una tasa de interés por mora.
- Seguimiento judicial en situaciones extremas.
- No otorgar crédito, si no se tienen buenas referencias comerciales y bancarias, y si no llenan todos los requisitos.

5.3.4 Implementación de procedimientos, podrían ser:

- Que se implemente un ambiente control interno.
- Que la gerencia supervise al departamento de créditos.
- Que sean presentados mensualmente reportes de antigüedad de saldos a la gerencia, conciliados previamente con el departamento de contabilidad.
- Que se realicen las funciones de cobro oportunamente.

- Consultar sitio web, para confirmar record crediticio.
- Generar estados de cuenta.
- Cartas de recordatorio de pago
- Confirmación de referencias.

5.3.5 Implementar la consulta electrónica de referencias personales, contratar los servicios de Infornet, S.A. Esta empresa vende información de los futuros clientes, esta información es importante para la correcta clasificación y análisis para otorgar crédito, tiene un costo de \$.30.00 mensuales con derecho a 30 consultas. Asimismo si tienen clientes de difícil localización consultando en Infornet pueden localizarlos, esta herramienta les puede apoyar en otros procesos internos de la empresa.

5.4 Desarrollo de la Solución Propuesta

Análisis por medio de una solicitud de crédito con la información correcta de sus clientes, así como la documentación necesaria para realizar el análisis objetivamente. Al establecer la función del departamento se debe optimizar la labor de crédito y cobro, que logre mayor eficiencia y control que se ajusten a las necesidades de la empresa.

5.4.1 Solicitud y autorización de Crédito

Las políticas referentes a la administración del crédito implican encontrar un equilibrio entre el riesgo y el rendimiento. A medida de que los plazos se amplíen y se conceda crédito a clientes sin capacidad de pago, se está reteniendo fondos en la cuenta por cobrar y la capacidad de pago se limita y se pone en riesgo la liquidez de la empresa; sin embargo, existe la opción de aumentar las ventas al contado.

- Límites de Crédito, después de analizar la capacidad de pago del cliente, se autoriza el límite y plazo, así:

Tabla Límites de Crédito

Ingresos Netos	Crédito a Otorgar	Clasificación	Días Crédito
Q. 50,000 a 100,000	Q. 25,000.00	D	30
Q. 100,001 a 200,000	Q. 50,000.00	C	30
Q. 200,001 a 500,000	Q. 100,000.00	B	45
Q. 500,001 y mas	Q. 200,000.00	A	60

Fuente: propia

Ejemplo al analizar los estados financieros y estados de cuenta bancarios proporcionados por el cliente y la información adicional, se puede analizar los ingresos netos que maneja el cliente, si maneja de Q.50,000.00 a Q.100,000.00 se le clasifica como cliente “D” se le otorga un crédito Q.25,000.00 a cancelar en 30 días máximo.

5.4.2 Solicitud de Crédito

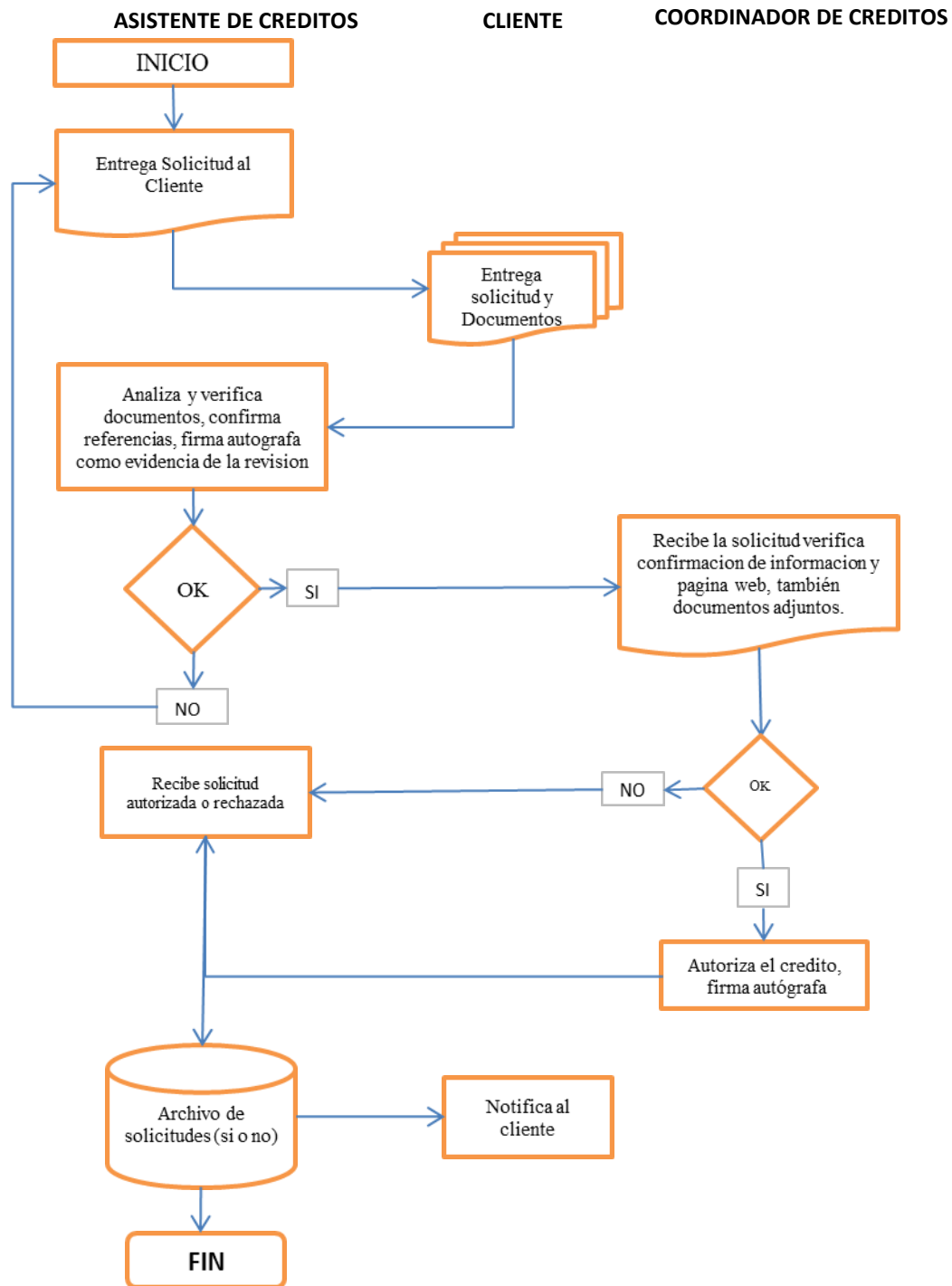
La solicitud de crédito representa la fuente de información más directa para investigar a un posible comprador y le sirve a la empresa como fundamento para la toma de decisión de la autorización de crédito. Es importante que la solicitud contenga la mayor cantidad de información necesaria sin intimidar o molestar al cliente, a la vez que inspire seriedad y sinceridad por parte de este.

Es importante hacer notar que todas las solicitudes deben de ir acompañadas con documentación completa y actualizada que satisfagan las necesidades de la empresa de tener toda la información necesaria de sus clientes.

Se establecieron deficiencias en la solicitud que manejan actualmente en Nerak, S.A., se propone un nuevo formato para la misma. También se plantea el mismo formato para la actualización de datos y así darle importancia a la continuidad y renovación de los mismos para clientes habituales. Este formato debe ir acompañado de una carta en la que se describa que es únicamente para actualización de la base de datos y que deben de ser completados únicamente

aquellos incisos que han cambiado durante el año. Se recomienda actualizar esta información anualmente.

FLUJOGRAMA DE AUTORIZACION DE CREDITO PROPUESTA



Fuente Propia.

5.4.3 Investigación del Cliente

Esta es una de las tareas más importantes en el proceso de autorizar crédito. La verdadera investigación del cliente radica en la comprobación de los datos suministrados. No se recomienda confirmar únicamente aquellas referencias comerciales, personales, laborales que el cliente aporta; es importante realizar averiguaciones sobre aspectos que el cliente puede ocultar.

Investigación propia: se define como investigación propia a aquella función que realiza el asistente de créditos y cobros de la empresa, efectúa la tarea de verifica y confirma datos con respecto a la solicitud de crédito.

Se analizan las ventas al crédito del año 2011, del total de las ventas registradas un 10 % son ventas al crédito,

	Total		Crédito
Ventas	19,824,644.48	10%	1,982,464.45

Se recomienda a la empresa contratar los servicios de InforNet, S.A., esta compañía se encarga de recopilar toda la información publicada en los principales diarios del país, también de revistas y seguimientos judiciales a nivel nacional, la clasifica por empresa e individual. En la página Web de esta empresa se puede consultar el status crediticio de los clientes, información que quizás ni ellos mismos conozcan. El costo para la utilización de esta página es de \$30.00 mensual, con derecho a 30 consultas. Al analizar el costo por la utilización de la página es menor al 1%.

Ventas al Crédito	Costo página Web	Relación
1,982,464.45	240.00	0.00012

La creación del departamento de créditos y cobros, si bien se incrementan los costos; el riesgo que se tiene de no tener una cuenta sana puede provocar pérdidas para la empresa. Según la misión el crecimiento implica captar nuevos clientes y con ellos otorgar créditos.

Se recomienda reforzar la papelería de apoyo, como lo es la solicitud de crédito, mencionada anteriormente y mantener un alto nivel de profesionalismo a través de documentación apropiada para la aceptación o rechazo de una autorización de crédito. Se formularon dos tipos de cartas empleadas para informarle al cliente si su solicitud de crédito fue aceptada o denegada, con esto se pretende aumentar el nivel de profesionalismo y mejorar la relación que la empresa tiene con sus clientes.

5.4.4 Sistemas de Cobros

Una vez concedido el crédito, el coordinador del departamento de créditos con su equipo de trabajo, se ven en la necesidad de recuperar el valor de lo vendido y es aquí donde se comienza a conocer que tan certera fue la decisión al momento de autorizar el crédito. Cuando la decisión fue bastante correcta, son pocas las cuentas que presentan problema de cobro inicial, pero a medida que el tiempo transcurre principian a surgir algunas dificultades. Se debe tomar en cuenta que la mayoría de los atrasos en el pago de parte de los clientes, suelen suceder con mayor frecuencia, aunque no necesariamente con mala fe, por razones de olvido, inconveniencias de tiempo, dificultad para el acceso al lugar de pago, economía de transportes, y otros.

Con la implementación de correctos métodos de cobro, se pretende lograr cada vez más la disminución en los atrasos en cobros y una mejor relación con el cliente. Se propone implementar las siguientes formas de cobro, para agilizar el proceso de cobro:

Estado de cuenta: Es importante llevar un control de los movimientos que tienen los clientes, separados de acuerdo al código asignado. Los estados de cuenta deben enviarse a requerimiento del cliente y mensualmente, enviar por correo electrónico para no incurrir en gastos de papel. Actualizar a diario los abonos y facturas que realizan los clientes para tener estados de cuenta al día.

La empresa mensualmente realiza inventarios el último día hábil del mes, se recomienda este día no programar despachos de mercaderías al crédito para lograr un cierre de las cuentas por cobrar exacto y a tiempo para hacer el registro de los pagos por abonos recibidos. De esta forma se practica un mejor control para los clientes y para la misma empresa, se pueden hacer excepciones por imprevistos dejando el registro contable de la venta y pago para el primer día hábil del mes siguiente, los pagos se reciben y depositan el mismo día, se reflejan en la conciliación como depósitos pendientes de operar contablemente. Las excepciones las autoriza el Coordinador de Créditos, para tener un buen control y registro oportuno de estas excepciones.

El estado de cuenta debe contener los siguientes datos:

Formato Estado de Cuenta

NERAK, S.A.						
ESTADO DE CUENTA						
Cliente _____ Dirección _____ Límite de Crédito Q. _____				Código _____ Fecha _____ Días de Crédito _____		
Fecha de Factura/Pago	No. De Factura	Descripción	Cargos	Abonos	Días vencidos	SALDO
Total						

Fuente: propia

Cobro de Recargo por Cheque Rechazado: en el departamento de créditos se realizaran las funciones de recuperar los cheques rechazados, muchas empresas comerciales e industriales

cobran recargo por cheques rechazados, este cargo cubre todos aquellos gastos administrativos que incurre la empresa en el proceso de cobro de cheques rechazados. Se recomienda un cobro de recargo de cheque rechazado de Q.75.00. En la factura se debe imprimir la advertencia del cobro por cheque rechazado.

Con esta política se pretende disminuir las pérdidas ocasionadas por rechazo de cheque y reducir el número de clientes que recurren a emitir cheques sin fondos como una medida de financiamiento. Esta política debe de notificarse a cada uno de los clientes por escrito.

Se recomienda contratar los servicios de las empresas que garantizan cheques, reservan los fondos, las empresas más reconocidas son Pida, Vericheqe e Infocheque. La comisión que cobran estas empresas de cobrosse calcula en base al valor del cheque, el porcentaje de comisión es del 3% promedio.

Cobro de mora sobre facturas vencidas:se propone a la empresa un cobro de mora sobre facturas vencidas que hayan sobrepasado los 5 días. Este cobro de mora consiste en un porcentaje no mayor al 2% sobre el monto de la factura vencida(a los intereses por mora se les debe hacer una retención del 10% de ISR Decreto 10-2012). Este porcentaje representa todos los costos y gastos incurridos por la empresa del financiamiento del crédito. Debe informarse a los clientes por escrito de dicha política, así como indicarlo por escrito en las facturas de la empresa.

El seguimiento de cobro se propone que sea en este orden:

- En la primera semana de vencida la factura su le hace un llamado al cliente.
- A 15 días de vencimiento se envía un recordatorio amable.
- A 30 días un nuevo recordatorio más enérgico, y durante el mes siguiente se puede gestionar la cobranza a través de un representante de la empresa.
- Si el cliente no liquida su adeudo, éste debe enviarse al despacho legalcontratado para estos cobros.

El proceso de cobro puede ser costoso pero se requiere de firmeza para no prolongar la gestión de cobro y reducir al máximo las pérdidas por cuentas incobrables. Cuando los clientes conocen sobre la firmeza de la empresa para aplicar la política establecida, generalmente cumplen sus compromisos con más oportunidad.

5.4.5 Departamento de Créditos y Cobros

Se definen las funciones que realiza este departamento, se recomienda que este departamento este integrado por dos personas, considerando el volumen de ventas al crédito, para lograr llevar correcto control de las cuentas por cobrar.

Principales funciones recomendadas:

Recurso Humano

- 1 Asistente de créditos y cobros
- 1 Coordinador de créditos y cobros

Funciones de Asistente

- Recepción de solicitudes de crédito
- Confirmación de referencias comerciales y bancarias.
- Archivos de solicitudes autorizadas
- Archivo de solicitudes rechazadas
- Envío de carta de autorización de crédito
- Envío recordatorio de pago
- Envío de estado de cuenta
- Seguimiento de cobro cheques rechazados
- Generar estados de cuenta y cartas de recordatorio de cobro. Seguimiento hasta obtener el pago.

Funciones Coordinador de Créditos y Cobros

- Análisis y autorización de solicitud de crédito
- Clasificar el tipo de cliente (a,b,c y d)
- Autorizar el monto y plazo de crédito
- Trasladar solicitudes para archivo
- Confirmar referencias en páginaWeb
- Análisis de antigüedad de saldos, gestionar el seguimiento de recuperación de la cartera.
- Cuadros comparativos de antigüedad, por año, mensual y bimestral.

5.5 Análisis del Resultados del nuevo sistema

Es importante evaluar la correcta aplicación de las políticas de crédito y cobros, se proponen la aplicación de fórmulas para evaluar:

- **Rotación de cuentas por cobrar**

Mide cuántas veces al año se cobran las cuentas pendientes por cobrar y se vuelve a prestar dinero. Relaciona la adquisición de activos proveniente de las ventas al crédito con las cuenta de futuros ingresos.

Fórmula:

$$\frac{\text{Ventas al Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

- **Días de venta en rotación de cuentas por cobrar**

Mide el promedio de días que tarda en cobrarse las cuentas pendientes de cobro y se vuelve a prestar el dinero. Se obtiene dividiendo 365 días por la rotación de cuentas por cobrar expuesto anteriormente.

- **Rotaciones sobre cobros - pagos**

Mide la rapidez o lentitud en el cobro/pago de sus clientes/proveedores, o en liquidar sus inventarios.

Fórmula:

$$\frac{\text{Ventas al Crédito}}{\text{Saldo promedio CxC}}$$

5.6 Personal involucrado

El personal que estará involucrado en la implementación del departamento de créditos en la empresa Nerak, S.A., será:

- Gerente General, en junta de acciones dará a conocer el proyecto para su aprobación.
- Coordinador del departamento de créditos, esta plaza no existe en la actualidad.
- Asistente del departamento de créditos, esta plaza no existe en la actualidad.
- Mensajero de la empresa, esta plaza existe y realiza funciones de cobro.

5.7 Definición del proyecto

Las cuentas por cobrar constituyen un factor muy importante para la empresa, debido a que las ventas que realiza en un 10 son al crédito.

La propuesta planteada es la implementación del departamento de créditos, en la empresa Neraksa, S.A., para darle solución al problema existente de la falta de control en la autorización de créditos, falta de seguimiento a la recuperación de la cuenta por cobrar, ocasionando morosidad en esta recuperación.

5.7.1 Duración del proyecto

La propuesta de implementación del departamento de créditos, se estima la aplicación de 4 meses posteriores a la autorización por el consejo de administración. También se considera este tiempo para notificar a los clientes de las nuevas políticas, el reclutamiento y selección del personal, y la creación de las macros en Excel.

Según lo indagado, la empresa proyecta un crecimiento del 50% del total de las ventas en los próximos dos años, lo que hace urgente y necesario la implementación de este proyecto.

5.7.2 Costos de proyecto

Como parte de la viabilidad del proyecto, se determinaron los siguientes costos:

Recurso Humano	Sueldo	Bonificación	Total mensual
Coordinador Depto. Créditos y Cobros	Q.5,000.00	Q.250.00	Q.5,250.00
Analista financiero, Depto. Créditos y cobros	Q.3,500.00	Q.250.00	Q.3,750.00
Total	Q.8,500.00	Q.500.00	Q.9,000.00

Se analizaron las publicaciones de empleo en los periódicos de mayor circulación, calculando el promedio de salario en el mercado. No se considera inversión en estructura física la empresa tiene espacios que se pueden aprovechar.

Recursos Tecnológicos y Otros	Valor
2 computadores de escritorio	Q.5,000.00
1 UPS por cambios de energía eléctrica	Q.1,000.00
1 impresora EPSON	Q.500.00
2 escritorios (c/u Q.750.00)	Q.1,500.00
2 sillas ejecutivas (Q.350.00 c/u)	Q.700.00
Útiles de escritorio (papel, engrapadora, lápices, tape)	Q.200.00
Total	Q.8,900.00

Se evaluaron las ofertas existentes en el mercado tecnológico, se seleccionó el equipo que se adapte a las necesidades de la empresa, considerando la capacidad de almacenamiento, por el volumen de información que se maneja. Se contratara un ingeniero en sistemas independiente para la creación de macros avanzada en Excel, para llevar el control de los clientes.

Selección de Personal	Valor
Agencia de Reclutamiento y Selección (manpower)	Q.650.00

La empresa no cuenta con un departamento de reclutamiento y selección de personal, el departamento de créditos nuevo, es necesario contar con el personal que llene el perfil del puesto, se considera que la empresa Manpower llena los requisitos de confidencialidad, responsabilidad y compromiso en la selección de personal.

Total del proyecto:

Descripción	Valor Mensual	Valor Anual
Recurso Humano	Q.9000.00	Q.108,000.00
Ingeniero en Sistemas	Q.1,000.00	Q.1,000.00
Recursos Tecnológicos y otros	Q.8,900.00	Q.8,900.00
Selección de Personal	Q.650.00	Q. 650.00
TOTAL	Q.19,550.00	Q.118,500.00

La propuesta considera la viabilidad del proyecto, tomando en cuenta el aumento de la cuenta por cobrar en un 300% por la falta de controles y políticas de cobro adecuadas. Asimismo la empresa considera un crecimiento de sus ventas al crédito por la apertura de una sucursal en el occidente del país.

CONCLUSIONES

- Las cuentas por cobrar a clientes en la empresa comercial Nerak, S.A., no han sido controlada oportunamente por la ausencia de personal, se determinó falta de políticas y procedimientos; también la falta de un departamento de créditos que regule la autorización y administración de estas cuentas, lo que ha provocado incremento de clientes morosos.
- La solicitud de crédito que poseen llena en un 75% los requisitos necesarios, pero la ausencia del cumplimiento y seguimiento de los requisitos, aunado a la falta de una herramienta confiable de verificación de referencias comerciales, ha ocasionado incremento en el saldo de las cuentas por cobrar.
- La cuenta corriente de clientes no se actualiza diariamente, no se puede realizar la cobranza. Los registros de abonos y cargos se llevan en un cuaderno en forma manual sin la supervisión correspondiente.
- La falta de supervisión de parte de la gerencia en forma efectiva provoca que los empleados no tengan cumplan con su trabajo a cabalidad, tienen mucha libertad para tomar decisiones y no tienen la experiencia necesaria por ser recién graduados de nivel medio.
- La empresa no da entrenamiento necesario a los nuevos empleados, en el caso de la asistente de gerencia no recibió el entrenamiento necesario para tener la capacidad de analizar las solicitudes de crédito y realizar las confirmaciones de referencias correspondientes.

RECOMENDACIONES

- Implementar un departamento de créditos, con dos personas responsables, con la correspondiente segregación de funciones para llevar un buen control de los créditos y que los mismos sean autorizados de manera eficiente.
- Que los clientes completen o llenen la solicitud y proporcionen toda la información que se solicita, rechazando aquellas que no llene todos los requisitos que garantice la función de cobros eficiente. La objetividad en el análisis de las solicitudes es vital, no se deben hacer excepciones de ninguna clase, el compromiso de no romper las políticas y procedimientos debe iniciar con la gerencia. (ver anexo 3)
- Que se fortalezca el sistema de control de clientes, así como el registro adecuado de las operaciones de cargo y abono en un sistema de cuenta corriente auxiliar para facilitar el control de las mismas y se tenga información oportuna que facilite la labor de cobranza.
- Con la implementación de la herramienta electrónica de verificación de record crediticios de los clientes se fortalece el proceso de confirmación de información, el gerente de la empresa debe delegar al coordinador de créditos la responsabilidad de supervisar adecuada y oportunamente cada una de las solicitudes. También supervisar las labores de cobranza informando al gerente periódicamente.
- Se recomienda que la asistente de gerencias y el encargado de la caja, reciban capacitación de cómo realizar las funciones de cobro. En la actualidad existen diversas empresas que imparten cursos de mejor cobranza y cobros exitosos. La empresa debe asignar en el presupuesto un rubro destinado a capacitaciones y actualizaciones.

REFERENCIAS

Libros:

- **Análisis de Estados Financieros Para la Toma de Decisiones**
Tanaka Nakasone, Gustavo
- **Análisis e Interpretación de Estados Financieros**
Perdomo Moreno , Abraham
- **Análisis e Interpretación de Estados Financiero (Finanzas I)**
Perdomo Salguero, Mario Leonel
- **Metodología de la Investigación**
Ortiz Frida, GarcíaMaría del Pilar.
- **Guía Práctica Sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental de Campo**
Piloña, Gabriel Alfredo

Leyes:

- **Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISR)** (Decreto número 26-92)
- **Ley del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)** (Decreto número 27-92)
- **Código de Trabajo** (Decreto 1441)
- **Ley Anticorrupción (Decreto 31-12)**
- **Ley Anti evasión 1 (Decreto 20-2006)**
- **Código Tributario (Decreto 6-91)**
- **NIF para las PYMES**

Páginas de Interne:

- Añez. M.. (2001). *Aspectos básicos del análisis de créditos*. Recuperado abril 20, 2011 de gestiopolis:<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/aspanalisiscreditos.htm>.
- www.financierarural.gob.mx

ANEXOS

ANEXO No.1

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE 2010

(Cifras expresadas en quetzales)

<u>ACTIVO</u>			
I CORRIENTE			
Caja y Bancos			187,177.37
Caja Chica			5,000.00
Mercaderias			12,237,940.51
Cuentas por Cobrar	1,926.25		
(-)Reserva para cuentas incobrables	345.60		1,580.65
Anticipos Sobre Compras			20,035.68
			12,451,734.21
II NO CORRIENTE			
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			
Equipo de Computacion	80,320.00		
Mobiliario y Equipo	103,438.51		
Vehiculos	480,000.00	663,758.51	
(-) Depreciacion Acda.		341,234.12	322,524.39
III DIFERIDO			
Anticipo ISR			10,765.94
SUMA DEL ACTIVO			12,785,024.54
<u>PASIVO Y CAPITAL</u>			
IV CORRIENTE			
Iva por pagar		2,136.81	
Proveedores Locales		1,427,424.39	1,429,561.20
V NO CORRIENTE			
Prestamos Bancarios a L/P		179,136.39	
Seguros		79,000.00	
Hipotecas		448,109.34	706,245.73
VI CAPITAL			
Capital Social Autorizado		5,000.00	
Aportaciones a Capital			
Ganancias acumuladas		5,754,498.10	
Ganancia del ejercicio		5,334,593.23	11,094,091.33
SUMA PASIVO MAS CAPITAL			13,229,898.26

ANEXO No.2

EMPRESA COMERCIAL NERAK, S.A.
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2010
(Cifras expresadas en quetzales)

INGRESOS			
Ventas			29,221,418.02
Total de Ingresos			<u>29,221,418.02</u>
COSTO DE VENTA			
Inventario Inicial		6,031,707.26	
(+)Compras	23,136,728.04		
(+)Importaciones	5,502,185.87		
Compras Netas	<u>28,638,913.91</u>	28,638,913.91	
Disponibilidad		34,670,621.17	
(-)Inventario Final		<u>12,237,940.51</u>	22,432,680.66
UTILIDAD BRUTA			6,788,737.36
GASTOS DE OPERACIÓN			
Sueldos	180,000.00		
Aguinaldo	15,000.00		
Bono 14	15,000.00		
Vacaciones	7,500.00		
Alquileres	300,000.00		
Depre. Mob. Y Equipo	26,773.33		
Depre. Equipo de computo	41,375.20		
Cuentas Incobrables	67.79		
Depreciacion Vehiculos	<u>191,932.21</u>	777,648.53	
GASTOS DE ADMINISTRACION			
Combustible y Lubricantes	99,719.84		
Papeleria y Utiles	11,794.96		
Servicios Adquiridos	267,442.80		
IDP	20,264.21		
Gastos Varios	<u>277,273.79</u>	676,495.60	1,454,144.13
UTILIDAD DEL EJERCICIO			<u><u>5,334,593.23</u></u>

ANEXO No.3



NERAK.S.A

DISTRIBUIDORA EL CARPINTERITO FELIZ

SOLICITUD DE CREDITOS

FECHA: _____

NOMBRE DE LA EMPRESA _____

DIRECCION FISCAL: _____ NIT: _____

DIRECCION LUGAR DE ENTREGA DE PRODUCTO: _____

TELEFONOS: _____ CIUDAD: _____ DEPTO: _____

FECHA DE CONSTITUCION: _____ QUE TIPO DE EMPRESA: ANONIMA INDIVIDUAL
OTROS _____

MONTO SOLICITADO: _____ PLAZO: _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL / NOMBRE DEL PROPIETARIO: _____

NO. DE CEDULA / DPI: _____ EXTENDIDA: _____

ESTADO CIVIL: _____ TELEFONO DE CASA: _____

DIA DE PAGO (HORARIO) _____

REFERENCIAS BANCARIOS

NOMBRE DE BANCO	TELEFONO
1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____

SOLICITUD DE CREDITOS

REFERENCIAS COMERCIALES

NOMBRE DE LA EMPRESA	TELEFONO
1. _____	
2. _____	
3. _____	

BIENES INMUEBLES

CLASE DE BIEN	DIRECCION	VALOR COMERCIAL	MATRICULA INMOBILIARIA	VALOR HIPOTECA	A FAVOR DE
1. _____					
2. _____					
3. _____					

VEHICULOS:

MARCA	MODELO	VALOR COMERCIAL	PLACA	RESERVA DE DOMINIO A FAVOR DE
1. _____				
2. _____				
3. _____				

MAQUINARIA Y EQUIPO

MARCA	MODELO	VALOR COMERCIAL	PLACA	RESERVA DE DOMINIO A FAVOR DE
1. _____				
2. _____				
3. _____				

SOLICITUD DE CREDITOS

OBLIGACIONES VIGENTES CON OTRAS ENTIDADES

NOMBRE DE LA ENTIDAD	SALDO DE LA DEUDA	CUOTA MENSUAL	FECHA DE VENCIMIENTO
1. _____			
2. _____			
3. _____			

SOCIOS Y ACCIONISTAS PRINCIPALES

NOMBRE Y APELLIDOS	NIT: PERSONAL	VALOR EN ACCIONES
1. _____		
2. _____		
3. _____		

CODEUDORES PARA EL RESPALDO, DE LA DEUDA (mínimo 2 personas)

NOMBRE Y APELLIDOS	NIT: PERSONAL	CARGO O RELACION DE LA EMPRESA
1. _____		
2. _____		
3. _____		

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES	SUPLENTES
1. _____	
2. _____	
3. _____	

ADJUNTAR LA SIGUIENTE PAPELERIA

1. FOTOCOPIA DE CEDULA COMPLETA REPRESENTANTE LEGAL O PROPIETARIO
2. FOTOCOPIA PATENTE DE COMERCIO Y CONSTANCIA DEL I.V.A. RECIENTE
3. ESTADOS FINANCIEROS Y BALANCE GENERAL , EN CASO DE SER EMPRESA SOCIEDAD ANONIMA

SOLICITUD DE CREDITOS

NOMBRE DEL CONTADOR: _____ NO. MATRICULA: _____

YO ME COMPROMETO A INFORMAR DE INMEDIATO A LA EMPRESA NERAK S.A. CUANDO SE PRODUZCA CUALQUIER CAMBIO EN LA INFORMACION CONSIGNADA EN ESTA SOLICITUD DE CREDITO.

AUTORIZO A LA EMPRESA COMERCIALNERAK S.A. VERIFICAR LA INFORMACION PROPORCIONADA EN ESTA SOLICITUD DE CREDITO.

F _____
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL Y/O PROPIETARIO

SELLO DE LA EMPRESA

F _____
FIRMA DEL RESPONSABLE QUE LLENO EL FORMULARIO

F _____
FIRMA DEL EMPLEADO RESPONSABLE DE VERIFICAR DATOS
(EXCLUSIVO COMERCIAL NERAK, S.A.)

F _____
FIRMA DE QUIEN AUTORIZA EL CREDITO
(EXCLUSIVO COMERCIAL NERAK, S.A.)

No _____

PAGARE

POR Q _____ VENCE: _____ INTERESES: _____

Por este Pagare yo: _____ Prometo incondicionalmente pagar a la orden de la Empresa NERAK.S.A. Ubicada en 2ª. Avenida 6-99 Zona 9 Ciudad La suma de Q _____ el día _____

INTERESES: Si dejara de pagar la cantidad en que me he comprometido en la fecha estipulada, la misma devengara un interés del cinco por ciento (5 %) mensual sobre saldos deudores, en caso de mora.

LUGAR DE PAGO: Todo pago debe realizarse en las oficinas de la Empresa NERAK S.A. y debe ser como se acordó en Q _____ y/o \$ _____ en el lugar que ella indique sin necesidad de cobro ni requerimiento alguno, siendo este pagare transmisible y negociable por endoso,

OTRAS ESTIPULACIONES: Por cuya cuenta corren todos los gastos y costos de cobranza extrajudicial o judicial, Renuncio al fuero de mi domicilio y me someto expresamente a los tribunales que la Acreedora elija, señalando desde ahora como lugar para recibir notificación, citaciones y emplazamientos, el la dirección: _____ Acepto expresamente que la empresa COMERCIAL NERAK S.A. pueda dar por vencido el plazo de esta obligación y exigir el pago de la totalidad de lo adeudado en los siguientes casos: Si mis bienes fueran objeto de embargo, quiebra o insolvencia, la falta de pago en el plazo acordado dará por vencido el presente titulo y la empresa podrá proceder al ejercicio de la acción Judicial de la ley. Acepto desde ya como buenas y exactas las cuentas de la empresa COMERCIAL NERAK S.A. Lleve a este adeudo y como líquido, exigible y de plazo vencido el monto que se me reclame.

Emitido en la ciudad de Guatemala y en el depto. De Guatemala el día _____ mes _____ año _____.

DEUDOR:

Nombre Completo _____

Direccio: _____ No. De Cedula: _____

Cargo: _____ F: _____

AVAL:

Nombre Completo _____

Direccio: _____ No. De Cedula: _____

Cargo: _____ F _____

Se endosa el presente titulo de crédito en propiedad a la empresa NERAK S.A.

Guatemala, _____ de _____ del año _____

F _____

Propietario y/o Representante Legal

Nombre del Propietario y/o Representante Legal

No. De Cedula: _____