

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



**ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON ENFOQUE EN LA LIQUIDEZ
FINANCIERA EN UNA EMPRESA DE ILUMINACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE
GUATEMALA, MUNICIPIO DE GUATEMALA**



AUTOR: LICENCIADA ANA CONSUELO ALVAREZ RODAS

Guatemala, 26 septiembre 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



**ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON ENFOQUE EN LA LIQUIDEZ
FINANCIERA EN UNA EMPRESA DE ILUMINACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE
GUATEMALA, MUNICIPIO DE GUATEMALA**

Informe final del Trabajo Profesional de Graduación para la obtención del Grado de Maestro en Artes, con base en INSTRUCTIVO PARA ELABORAR EL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ARTES Aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SEPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

DOCENTE: DR. ALFREDO AUGUSTO PAZ SUBILLAGA
AUTOR: LICENCIADA ANA CONSUELO ALVAREZ RODAS

Guatemala, 26 de septiembre 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldan

Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales

Vocal primero: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez

Vocal segundo: Msc. Byron Giovanni Mejía Victorio

Vocal tercero: Vacante

Vocal cuarto: BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías

Vocal quinto: P.C Omar Oswaldo García Matzuy

**TERNA QUE PRÁCTICO LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE
GRADUACIÓN**

Coordinador: Msc. Hugo Armando Mérida Pineda

Evaluador: Msc. Carlos Enrique Calderón Monroy

Evaluador: Msc. Armando Melgar Retolaza



ACTA No. MAF-F-004-2020

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascriptos miembros del Jurado Examinador, el **26 de septiembre de 2020** a las **15:30** para practicar la **PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN** del Licenciado **Ana Consuelo Álvarez Rodas**, carné No. **299711345**, estudiante de la Maestría en Administración Financiera de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018. Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **"ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON ENFOQUE EN LA LIQUIDEZ FINANCIERA EN UNA EMPRESA DE ILUMINACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, MUNICIPIO DE GUATEMALA"**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **65** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: **Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 5 días hábiles.**

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los 26 días del mes de septiembre del año dos mil veinte.



MSc. Hugo Armando Mejía Pineda
Coordinador



MSc. Carlos Enrique Calderón Morroy
Evaluador



MSc. Armando Melgár Petrolaza
Evaluador



Lic. Ana Consuelo Álvarez Rodas
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante Ana Consuelo Álvarez Rodas, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 16 de octubre de 2020.



(f)

MSc. Hugo Armando Mérida Pineda
Coordinador

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por ser fuente de vida e inspiración, para esforzarme en cada momento de mi vida estudiantil para llegar a este momento y lograr mis sueños trazados desde niña.

A LA VIRGEN MARÍA:

Por ser mi intercesora en los momentos más difíciles y saber que como madre está siempre cubriéndome con su manto poderoso.

A MIS PADRES:

Marco Antonio Alvarez Medina (Q.P.D)

Nirma Maritza Rodas Donis

Por ser un ejemplo en mi vida de lucha y superación, por sus palabras de aliento y consejos que hasta el día de hoy resuenan en mi mente, que todo lo que soñamos en la vida lo logramos poniendo a Dios como estandarte de estos.

A MIS ABUELITAS:

María Ana Medina Rivera (Q.P.D)

Berta Donis Hernández “Mi mama Tita” (Q.P.D)

Por ser unas mujeres de trabajo, a mi mamá Tita que siempre me inculco el amor a Dios y me motivo a ser una mujer independiente, valiente y esforzada

A MIS HERMANOS:

Marisol, Edwin, Linda, Sara (Q.P.D), Miriam, gracias por ser mis primeros amigos y grandes consejeros de la vida.

A MIS FAMILIARES:

Tíos, primos y sobrinos, por su apoyo incondicional para mis sobrinos les insto a seguir adelante no hay obstáculos para lograr nuestros sueños.

A MIS AMIGOS Y AMIGAS:

Gracias totales por estar en mi camino por darme una hermandad sinigual. Especialmente a mi Comunidad Fuerza de Dios y Ministerio de Intercesión Betel por su apoyo en oración y palabras de ánimo para saber que las promesas de Dios se cumplen en su totalidad.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por ser la academia que me formó e hizo de mí una mejor persona, especialmente a la Facultad de Ciencias Económicas, a cada uno de los catedráticos que me formaron como profesional. Cumpliendo su mandato “Id y Enseñad”

CONTENIDO

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
1. ANTECEDENTES	1
1.1 Historia de la empresa en Guatemala	1
1.2 Antecedentes de la administración de cuentas por cobrar	4
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Administración financiera	6
2.2 Administración financiera de cuentas por cobrar	6
2.3 Cuentas y documentos por cobrar	7
2.4 Liquidez financiera	7
2.5 Liquidez Corriente	8
2.6 Capital de trabajo y Capital de trabajo neto	9
2.7 Ciclo Operativo	9
2.8 Elementos del capital de trabajo	10
2.9 Empresas de Iluminación	10
2.10 Políticas de cobranza	11
2.11 Técnicas de cobranza	12
2.12 Proceso para otorgar un crédito	12
2.13 Crédito inicial	12
2.14 Periodo promedio de cobro	13
2.15 Estimación de cuentas incobrables	13
2.16 Mora de cuenta incobrable	15
2.17 Factoraje financiero	15
2.18 Descuento por pronto pago	16
2.19 Pago anticipado	16
2.20 Crédito comercial	17
2.21 Visita a clientes	17
2.22 Importancia de la contabilidad	18
2.23 Estados financieros	18
2.23.1 Estado de situación financiera	19
2.23.2 Estado de resultados	19

2.23.3	Índices financieros	20
2.23.4	Categorías de las razones financieras	21
3.	METODOLOGÍA	25
3.1	Definición del problema	25
3.2	Objetivos	27
3.2.1	Objetivo general	27
3.2.2	Objetivos específicos	27
3.3	Diseño de la investigación	27
3.3.1	Unidad de análisis	27
3.3.2	Periodo a investigar	28
3.3.3	Ámbito geográfico	28
3.4	Técnicas e instrumentos aplicados en la investigación	28
3.4.1	Técnicas de investigación documental	28
3.4.2	Técnicas de investigación de campo	28
4.	ANÁLISIS FINANCIERO DE LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON ENFOQUE LIQUIDEZ FINANCIERA EN UNA EMPRESA DE ILUMINACIÓN	29
4.1	Administración de cuentas por cobrar	29
4.2	Análisis de la administración de cuentas por cobrar	30
4.2.1	Procedimiento de crédito	30
4.2.2	Políticas de crédito	31
4.2.3	Política de cobranza	32
4.2.4	Análisis financiero en cuentas por cobrar	32
4.2.5	Cartera de clientes	39
4.2.6	Liquidez financiera	43
4.3	Elaboración de propuestas	43
4.3.1	Documentos por cobrar de la empresa	45
4.3.2	Crédito de 30 días a clientes	45
4.3.3	Cuentas incobrables	47
	CONCLUSIONES	50
	RECOMENDACIONES	52
	FUENTES	54
	ÍNDICE DE CUADROS	57

RESUMEN

El presente informe de graduación titulado: “Administración de cuentas por cobrar con enfoque en la liquidez financiera de una empresa de iluminación en el departamento de Guatemala, Municipio de Guatemala”, tiene como objetivo principal establecer el cumplimiento de los procedimientos y políticas de crédito para la administración financiera de las cuentas por cobrar en una empresa que se dedica a la industria de la iluminación.

El estudio se realizó a través de investigación bibliográfica para conocer todo lo relacionado con las empresas de iluminación. Asimismo, se realizó investigación de campo al analizar la información financiera proporcionada por la empresa de los años 2018 y 2019.

Para realizar este informe, se han descrito la definición del problema en la cual se exponen los motivos de la investigación, se indican en los objetivos, antecedentes, marco teórico, el marco metodológico usado para el análisis de la información proporcionada.

En el estudio y análisis financiero de la administración de las cuentas por cobrar presentado se utilizó el estado de situación financiera y estado de resultados del periodo 2018 y 2019, de la empresa de iluminación investigada, cuya descripción, antecedentes y resultados se detallan en el capítulo 4.

Del análisis realizado a la empresa, se concluyó que la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2019 es de -32% y el aporte a las ventas al crédito a este rendimiento fue de -29%, dato que refleja que las cuentas por cobrar y la empresa en general deben de tener mayor atención debido a que se están teniendo pérdidas en el periodo.

A través de un estudio de escenarios en el cual se calcularon los rubros más importantes para optimizar la administración financiera de las cuentas por cobrar, por lo que se concluyó que es necesario aplicar todas las políticas, procedimientos y periodos de crédito implementados por la casa matriz. Para que se aprovechen los recursos financieros de la empresa, también aplicar las medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución el negocio.

Así mismo se detallan las herramientas de análisis de la cuenta por cobrar con el fin que estas contribuyan a la oportuna administración de la cartera de clientes, de forma transparente, sencilla, responsable y eficiente.

Al finalizar el proyecto se presentan los resultados obtenidos de la investigación, una propuesta de procedimientos y políticas expresados en las conclusiones y recomendaciones para la correcta administración de cuentas por cobrar.

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se analiza a una empresa de iluminación que trabaja en el departamento de Guatemala. El informe identifica algunas normativas para la adecuada administración de las cuentas por cobrar y establece que se debe trabajar para conservar a los clientes actuales y obtener nuevos clientes en el mercado nacional. El informe también sugiere dar de baja a clientes morosos cuyas deudas generan gastos por la provisión de cuentas incobrables en el año 2019.

Es importante recuperar el pago de los clientes en el tiempo establecido por cada límite de crédito establecido por las políticas de crédito y cobros a nivel regional. También la empresa debe tener un inventario adecuado para los requerimientos que realicen los clientes para aumentar las ventas y por ende tener un crecimiento exponencial a nivel nacional.

En el capítulo I del trabajo de graduación se describen los antecedentes de la investigación en los que se observarán algunas metas y visiones del año 2014 al 2019 establecidas por la empresa. También se establece porque es primordial que la entidad tenga una adecuada administración de las cuentas por cobrar.

El capítulo II contiene algunos conceptos básicos que están relacionados para la comprensión del estudio realizado en el presente informe. En el capítulo III se utilizó el método científico para la realización de la investigación, se establecen los objetivos que se desean alcanzar, definición del problema y algunos instrumentos utilizados para recabar los datos para ser analizados.

El objetivo principal de esta investigación es evaluar el impacto financiero que ha tenido la buena o mala administración de la cuenta por cobrar de la empresa, además detectar en que parte del proceso existe algún inconveniente para recuperar el efectivo que representan las ventas al crédito y como ha afectado a la empresa para no lograr un crecimiento en sus ingresos e inversiones.

En el capítulo IV, se describen algunos conceptos que tienen relación con el análisis de la cuenta por cobrar de la empresa, además se detallará el porcentaje de lo vencido y el peso que tiene en la antigüedad de cartera de clientes, las políticas implementadas en

los periodos 2018 y 2019. Así mismo las categorías de clientes según las ventas mensuales realizadas, adicional se hacen cálculos de razones financieras para análisis, conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos.

1. ANTECEDENTES

Es primordial conocer los antecedentes del problema planteado, esto con el fin de tener referencia de las problemáticas relacionadas con el tema de investigación de la administración de cuentas por cobrar y el enfoque que se debe tener en la liquidez financiera una empresa de iluminación en el departamento de Guatemala, considerando el orden secuencial y lógico de lo acontecido en el desarrollo teórico e historia del problema planteado.

1.1 Historia de la empresa en Guatemala

La empresa objetivo de estudio, de ahora en adelante llamada SYL, fue fundada en Guatemala en el año 1974 como sociedad anónima, su giro de negocio era distribución de electrodomésticos y productos de iluminación, esta entidad pertenecía a una empresa norteamericana hasta el año 1990, en ese año luego paso a manos de otro grupo norteamericano y se enfocó únicamente al sector productos de iluminación doméstica e industrial dentro estos se pueden mencionar bombillos incandescentes, tubos fluorescentes, bulbos de sodio y algunos bombillos en espiral ahorradores.

En el año 2007 fue adquirida por una empresa de iluminación hindú llamado Havells, por lo que su portafolio de negocio se extendió a ofrecer luminarias domésticas, industriales, decorativas, así mismo empezó a impulsarse la tecnología en luminarias Led que fueran amigables con el medio ambiente, sin embargo, para el año 2016 se realizaron negociaciones con el grupo Shanghai Seilo Acoustic Co Ltd quien adquirió el 80% de la corporación y por lo que a partir del año 2016 tiene injerencia en todas las empresas de la corporación a nivel mundial Europa, Latinoamérica, Asia y Las Islas Andinas, quedándose aún Havells con un 20% que es Norte América e India.

La experiencia de 46 años en el sector de iluminación es amplia, ha sabido mantenerse en la preferencia del público en general y distintas industrias que buscan las luminarias por calidad y garantía.

Cabe mencionar que la empresa cuenta con compañías relacionadas en México, El Salvador, Costa Rica, Panamá, Colombia, Ecuador, China, Europa, siendo este continente en el país de Hungría, Budapest en donde se encuentra ubicada la administración, comercialización y finanzas de la empresa, que es el que toman las decisiones a nivel corporativo para todos los efectos que se puedan dar y a quienes se reporta mensualmente la información financiera de cada país.

Descripción de la empresa

SYL es un proveedor líder en Guatemala que ofrece una gama completa de soluciones de iluminación profesional, industrial, doméstica y decorativa. Con más de cuarenta años de experiencia en el sector de lámparas y luminarias, SYL suministra productos y sistemas vanguardistas a los sectores públicos, comerciales y particulares a nivel internacional. Cuenta con una misión y visión.

Misión

Ser líder de suministros de iluminación de calidad, innovación y servicio al cliente a nivel nacional.

Visión

Ser reconocida como una empresa líder a nivel mundial en el mercado de iluminación, proporcionando a los clientes soluciones innovadoras, sostenibles y basadas en la excelencia tecnológica, para asegurar su éxito y alcanzar las metas de crecimiento.

SYL en Guatemala es único distribuidor de la marca del mismo nombre, algunos de sus productos son elaborados en fábricas exclusivas de la casa matriz ubicadas en China y otros en la fábrica ubicada en Costa Rica que cuenta los altos estándares a nivel mundial en la producción de luminarias de cualquier tipo.

Conforme pasaron los años su enfoque se realizó más en la mejora de bombillos incandescentes, luminarias, lámparas, tubos fluorescentes y ahorradores fue de esta forma que ha logrado liderazgo en calidad de sus productos en el mercado guatemalteco. En la actualidad que su mayor mercado es el producto en led.

Para el año 2014, la empresa empezó a impulsar todas las luminarias en tecnología led, con el fin de proporcionar a sus clientes productos de mayor calidad, que garanticen el ahorro y que sea amigable con el medio ambiente aunque también tiene otras líneas de producto que son vendidos en cuatro canales de mercado que se pueden mencionar: Distribuidores de productos eléctricos, retail, ferretero y proyectos, los últimos dos canales mencionados los han representado una difícil recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa, debido al retraso que tiene en la colocación de los productos a nivel nacional, así como también se ven influenciados por cambios de gobiernos o desastres naturales que son recurrentes en Guatemala.

SYL cuenta con una por cobrar alta que la integran aproximadamente 25 clientes a quienes mensualmente se les realizan ventas al crédito, sin embargo, en los últimos años ha sido difícil la recuperación de efectivo que generan estas ventas impactando en la liquidez financiera en los periodos 2018 y 2019. Debido a que la casa matriz cotiza en bolsa, esta tiene políticas internas y procedimientos de cuentas por cobrar que mismas que están relacionadas con los objetivos estratégicos de la empresa.

Sin embargo, no se ha logrado alcanzar los objetivos trazados debido a que en el año 2019 se tuvo un incremento en la cuenta incobrable por el atraso en el pago de sus obligaciones de dos clientes del canal de proyectos, por lo que existe una necesidad inmediata de dar solución al problema de no liquidez financiera porque de no hacerlo la empresa corre peligro de ser incapaz de solventar sus compromisos con sus proveedores.

Así mismo la empresa está enfocada en atraer nuevos clientes que puedan generar los ingresos necesarios para su funcionamiento, es en esta fase que se hará uso de las políticas de otorgamiento de crédito, así como los procedimientos que se usan para conversión de las ventas al crédito en efectivo para la empresa. Al momento se ha tenido cuidado con las cuentas por cobrar sin embargo en algunas ocasiones no se hace caso a la aplicación de las políticas y se obedece a otros intereses de índole comercial y no financiera.

Dado lo expuesto por SYL, enfrenta una situación en la que la administración de las cuentas por cobrar es poco eficiente lo que impide obtener resultados positivos que puedan mejorar su situación financiera, también de tener limitantes con información justa y apropiada para la toma de decisiones eficaces que sean beneficiosas para SYL.

- Procedimiento de crédito: Para que SYL pueda otorgar un crédito a sus clientes, estos deben contar con solidez financiera que garantice el pago de sus obligaciones a corto plazo.
- Políticas de crédito: SYL cuenta con políticas establecidas por casa matriz que buscan resguardar a la empresa de fraudes por parte de clientes, tener una óptima rotación de la cuenta por cobrar, un promedio de cobro aceptable es decir que sea de 30 días, procurar la reducción de probabilidad de provisión de cuentas incobrables y así bajar los gastos que más adelante pueden representar una pérdida de ejercicio.
- Política de cobranza: La empresa ha adoptado formas y medios de cobranza hacia los clientes por vía telefónica y correo electrónico, haciendo recordatorio semanal de sus obligaciones vencidas y posibles programaciones de pago.

1.2 Antecedentes de la administración de cuentas por cobrar

La administración de la cuenta por cobrar es primordial para la empresa, debido a que es utilizada para recaudar fondos de las ventas al crédito de bienes y servicios de una entidad determinada, al ejercerla con calidad se puede recuperar todo lo otorgado en los tiempos de crédito que se tienen asignados a cada cliente.

Se debe contar con la experiencia para tener una buena relación con los clientes y estos ejerzan con mayor confianza sus pagos, se pueden tener términos de descuentos por pronto pago. Además, es necesario realizar la oportuna aplicación de las políticas implementadas por SYL para lograr una liquidez inmediata y así cumplir con las obligaciones que se tienen con los proveedores nacionales, internacionales y relacionados en el extranjero, que su nivel es endeudamiento preocupante.

La cuenta por cobrar en los años 2016, 2017 y 2018, presento una estabilidad sin tener registrada ninguna reserva para cuentas incobrables por lo que los resultados de

ejercicio fueron positivos, por lo que debe evaluar qué tipo de acciones han dejado de realizar en la administración de las cuentas por cobrar de SYL.

En septiembre del año 2011 en la tesis de estudios de grado, Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala presenta dentro de las propuestas establecer procedimientos de crédito, políticas de crédito, política de cobranza, análisis financiero para el establecimiento de una política de días crédito, herramientas secundarias para el análisis de cuentas por cobrar, con lo cual se pretende tener mayor rendimiento y establecimiento de controles para tomar las mejores decisiones para la empresa.

2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico contiene cada uno de los conceptos y definiciones teóricas, que serán utilizadas para el desarrollo del presente trabajo, así mismos ayudarán a comprender cada uno de los análisis planteados para la administración de la cuenta por cobrar.

2.1 Administración financiera

“Los administradores financieros administran activamente los asuntos financieros de todo tipo de empresas -financieras y no financieras, privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas y no lucrativas. Desempeñan una gran variedad de tareas financieras como planeación, extensión de crédito a los clientes, evaluación de grandes gastos propuestos y a la consecución de dinero para financiera las operaciones de la empresa.” (Gitman, 2003, pág. 3)

Una administración financiera adecuada de la empresa de estudio permitirá realizar proyecciones en la planificación financiera de la entidad, así como aplicar estrategias que permitan el incremento económico y manejo las cuentas por cobrar debido que es de sus actividades ya sea por venta de bienes o servicios al crédito o contado que generar recursos monetarios.

La administración financiera se encargará de procurar trazar metas al equipo encargado sobre el manejo de la cuenta por cobrar, así mismo con la cartera se pueden hacer varias planeaciones en inversión, pagos a proveedores y expansión de la empresa encargada. Lo ideal es que todos los encargados de este rubro y finanzas estén coordinados, para así tener metas justas y una homogeneidad de criterios con respecto a clientes morosos.

2.2 Administración financiera de cuentas por cobrar

“Si bien la administración se apoya en un proceso que se sigue para coordinar las actividades humanas con la orientación para la obtención de un objetivo específico, donde se usa el proceso administrativo, que inicia con la fijación de objetivos en el proceso de planeación, posteriormente se instrumentan todos los elementos necesarios

que ayudan a desarrollar las actividades que permiten conseguir las metas establecidas en la planeación.” (Morales Castro, 2014, pág. 202)

Una administración adecuada de la cuenta por cobrar, en una empresa permitirá que esta tenga mayor flujo de efectivo, también que se logre pagar a tiempo a sus proveedores, es importante tener una cuenta por cobrar sana derivado que si no se tiene al día o se tiene créditos muy vencidos en un futuro pueden incurrir en gastos jurídicos y financieros para la empresa.

2.3 Cuentas y documentos por cobrar

Las cuentas por cobrar representan un crédito principalmente originado por la venta de mercancías o servicios prestados sin más evidencia de la operación que el pedido de compra hecho por el cliente o bien el contrato de compraventa y la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado.

Los documentos por cobrar tienen generalmente como origen las cuentas por cobrar del deudor y en adición firma o acepta documentos -títulos de crédito- con los que se ejerce el derecho literal y autónomo que en ellos se consigna. En este concepto se presentan las cuentas y documentos por cobrar cuyo vencimiento sea a no más de 12 meses del ciclo normal de operaciones, si este es mayor de un año. (Fernández, 2014, pág. 89)

Las cuentas y documentos por cobrar son el respaldo de las ventas o prestación de servicios otorgados al crédito a diversos clientes, cabe mencionar que esta debe estar respaldada por documentos de aceptación de la deuda por parte del cliente es decir facturas, pagares, letras de cambio, entre otros documentos de crédito. Además, para que sean cuentas por cobrar deben ser menores a 12 meses para tener un flujo adecuado de lo exigible.

2.4 Liquidez financiera

“La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conforme estas se vencen. Se refiere a la solvencia de la posición

financiera global de la empresa, es decir, a la facilidad con la cual se le puede cumplir a quien se le adeuda.” (Córdoba Padilla, 2012, pág. 52)

“Se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Debido a que un recurso común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes.” (Gittman y Zutter, 2012, pág. 65)

Al hablar de liquidez financiera nos referimos a la capacidad muchas veces de pago a corto plazo que tiene una empresa, es importante resaltar que esta variable nos ayuda a toma decisiones de inversión. La solvencia es la posición financiera de la empresa es decir la facilidad que tiene para cumplir con las obligaciones adquiridas con terceros.

2.5 Liquidez Corriente

“Una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, Medida de liquidez que se calcula al dividir los activos corrientes de la empresa entre sus pasivos corrientes.” (Gitman, 2003, pág. 52)

Este tipo de liquidez se da cuando la empresa es capaz a corto plazo de pagar obligaciones corrientes, es decir la división de los activos corrientes entre los pasivos corrientes si el resultado obtenido es de 1 se puede decir que es aceptable y bajo de 1 la empresa no tiene liquidez para responder a sus obligaciones.

La liquidez es la facilidad que tiene un activo en convertirse en efectivo para efectos de este trabajo este estará enfocado en las cuentas por cobrar como estas se recuperan y cuanto es lo que se tiene de promedio para la antigüedad de la cartera, en cambio la rentabilidad va enfocada a los costos de la empresa, pero este trabajo no está enfocado en este tema.

2.6 Capital de trabajo y Capital de trabajo neto

Los conceptos principales del capital de trabajo son dos: el capital de trabajo neto y el capital de trabajo bruto. Cuando los contadores usan el término capital de trabajo, por lo general se refieren al capital de trabajo neto, que es la diferencia en dólares entre activo y pasivo circulantes. Es una medida de grado en que las empresas están protegidas contra problemas de liquidez. Sin embargo, desde el punto de vista administrativo, no tiene mucho sentido tratar de manejar una diferencia neta entre el activo y pasivo circulante, sobre todo cuando dicha diferencia varía de manera continua.

Por otra parte, los analistas financieros se refieren al activo circulante cuando hablan del capital de trabajo. Por lo tanto, se centran en el capital de trabajo bruto. Como sí tiene sentido que los directores financieros todo el tiempo determinen el monto correcto de activo circulante de las empresas, adoptaremos el concepto de capital de trabajo bruto. Conforme avancemos en el análisis de la administración del capital de trabajo, abordaremos la administración del activo circulante de las compañías; es decir, el efectivo y los valores comercializables, las cuentas por cobrar y el inventario y el financiamiento (especialmente pasivo circulante), los cuales son necesarios para apoyar el activo circulante. (Van Horne y Wachowicz, 2002, pág. 208)

El capital de trabajo son los derechos y responsabilidades que posee la empresa para realizar sus actividades normales, ya sea que esta se dedique a la venta de bienes o prestación de servicios. Para un contador es la resta de activo menos pasivo, sin embargo, para el enfoque financiero que se desea dar al presente trabajo es con lo que cuenta la empresa para lograr una óptima operación de la empresa y obtener la maximización de los recursos financieros.

2.7 Ciclo Operativo

El periodo que comprende entre la obtención de la materia prima, el proceso de industrialización, venta y cobro, es conocido como ciclo operativo de la empresa.

La rapidez y el volumen de negocios del flujo de efectivo empresarial son indicados por el ciclo operativo de la empresa, por medio del mismo es posible especificar los cambios

más relevantes ocurridos en el negocio a fin de saber si cuenta con la cantidad suficiente de efectivo disponible.” (García, 2020)

El ciclo operativo es importante para la vitalidad de la empresa, derivado que la mayor parte del efectivo para la entidad se obtiene de las ventas que se realizan ya sea de contado o al crédito, las ventas al crédito se convierten en cuenta por cobrar, que luego se utilizará para las compras de materia prima o producto terminado como es el caso de la empresa analizada.

CO (Ciclo Operativo)=Antigüedad del Inventario+Periodo de Cobranza promedio.

Cuando el ciclo operativo es corto, es buena señal de la administración de los inventarios y la cuenta por cobrar, así mismo de una liquidez aceptable, caso contrario un ciclo operativo largo son señales negativas de la administración de la empresa.

2.8 Elementos del capital de trabajo

“El capital de trabajo o activo circulante está compuesto por tres elementos: efectivo, cuentas por cobrar e inventarios” (Perdomo, 2000)

Los elementos primordiales para el funcionamiento de una empresa comercial como SYL, es el efectivo que se genera de las ventas que se realizan al crédito o al contado. La adecuada administración de las cuentas por cobrar la adecuada permite que la empresa cumpla con su ciclo del capital de trabajo, ya que el gestionar los tiempos crédito permitirá que la empresa logre realizar sus compras y cumplir con las obligaciones obtenidas con sus proveedores en tiempo oportuno y los inventarios que son los elementos colocados para la comercialización con los distintos clientes, en el caso de la empresa analizada se maneja solamente inventario de producto terminado.

2.9 Empresas de Iluminación

Son empresas con “su objetivo fundamental es garantizar las óptimas condiciones para desarrollar las tareas correspondientes de los trabajadores, garantizando al mismo tiempo la máxima eficiencia energética posible. Está comprobado que una adecuada iluminación puede influir en el estado de ánimo de los empleados, estudiantes o el

mercado al que se le piense distribuir los productos que se ofrecen.” (Amaya Martinez, Alicia Valero, Alfonso Aranda, Ignacio Zabalza, Sabina Scarpellini, 2004, p. 52)

Son entidades que se dedican a la investigación, producción y comercialización de productos de iluminación que es el giro que tiene SYL.

2.10 Políticas de cobranza

Se refiere al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida. Por ejemplo, la oportunidad de presentar al cobro las facturas, el cobro en tiempo de los contra recibos, las cartas recordatorio sobre saldos vencidos a los 10 días de su vencimiento, las cartas en términos más fuertes cuando el retraso es mayor, así como una llamada telefónica, hasta llegar al departamento jurídico para el cobro de una factura con más de 90 días.

La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa.

Una política de cobranza debe contener un análisis estadístico periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, en donde se muestre en por ciento cuántas cuentas tienen 10 días de atraso; cuántas 20 días, 30, 60, etc., de tal manera que sirva como base de análisis y presión hacia aquellos clientes morosos eventuales y con mayor presión y quizás llegar hasta la cancelación del crédito de aquellos clientes tradicionalmente morosos. (Levy, 1992, pág. 213)

Las políticas de cobro deben estar definidas en la empresa, debido a que en ellas se establecen las técnicas de recaudación de efectivo que se originan de los cobros de cartera. También los términos de pago que deben tener los clientes, en caso de no tener el pago a tiempo o no obtener pago de un cliente que sanciones incurrirán para el cliente, para el vendedor que atiende la cuenta y si se tiene un proceso jurídico establecido para el tratamiento de cuenta incobrable.

2.11 Técnicas de cobranza

“Existen varias recomendaciones que se sugieren para que los cobradores obtengan resultados exitosos de acuerdo con el comportamiento del cliente.” (Morales Castro, 2014, pág. 173)

Las técnicas de cobranza serán los mecanismos que el encargado de las cuentas por cobrar utilizará para recaudar el total de la deuda del cliente con la empresa, algunas usadas son vía telefónica, correo electrónico, cartas de cobro e incluso visitas al cliente para realizar el cobro.

2.12 Proceso para otorgar un crédito

“El proceso de crédito es la serie de pasos antes otorgar un crédito, busca en toda y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera e identificar posibles situaciones de no pago en el futuro.” (Levy, 1992, pág. 212)

Es importante que previo a otorgar un crédito se debe investigar al cliente interesado, capacidad de pago, si es una empresa que este registrada ante las entidades respectivas, SAT, Registro mercantil, que cuente con un representante que pueda asumir cualquier responsabilidad, que sea real y que no esté vinculada en actos fraudulentos, de igual forma al ser una persona individual. Es importante tener un formulario que los clientes llenen para poder hacer las investigaciones respectivas.

2.13 Crédito inicial

“Se refiere al crédito otorgado en las cuentas nuevas, generalmente se establece con base en los resultados de la investigación, actualmente por el flujo de efectivo que tenga el cliente.” (Morales Castro, 2014, pág. 138)

El crédito inicial otorgado a un cliente debe autorizarse con base a la capacidad de pago que tenga el cliente, es importante dar una cantidad que este pueda pagar ya que más adelante si llega a saturar su crédito y no tiene la capacidad de pago representará un riesgo en la cartera de clientes.

Al tener una información de la investigación negativa del cliente o que tiene problemas legales con otros proveedores, lo ideal será no vincularse comercialmente.

2.14 Periodo promedio de cobro

“Es el periodo de cobro, o antigüedad promedio de las cuentas por cobrar, es útil para evaluar las políticas de crédito y cobro. Se calcula dividiendo el saldos de las cuentas por cobrar entre las ventas diarias promedio.” (Gittman y Zutter, 2012, pág. 68)

Este término se utiliza para referirse al tiempo que se lleva la recuperación de una venta al crédito, es decir que si se cumplen con las políticas o bien se está pasando del tiempo establecido para cobro al cliente final, y si este repercute con el pago de las cuentas por pagar de la empresa.

2.15 Estimación de cuentas incobrables

Método con el que se estiman los gastos por cuentas malas y las cuentas incobrables al final de año usando, para ello, las relaciones históricas, de cuentas incobrables con cuentas por cobrar.

Método para contabilizar las pérdidas por cuentas incobrables, que usa estimaciones del monto de las ventas que pueden resultar incobrables y una cuenta complementaria de activo. Cuenta complementaria de activo que mide el monto de las cuentas por cobrar que según se estima no podrán cobrarse. (Horngren, 2000, pág. 180)

Según la Ley de Actualización Tributaria decreto 10-2012 de emisión año 2012 para Guatemala artículo No. 21 Costos y gastos deducibles, numeral 20 establece:

Las cuentas incobrables, para las cuales se justifique tal calificación, que se originen exclusivamente de operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones realizadas con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados. La calidad de cuentas incobrables, cuando corresponda, deberá demostrarse por medio de la presentación de los documentos o registros generados por el sistema de gestión de cobranza administrativa, que

acredite los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. Para los créditos o cuentas por cobrar que tengan garantía hipotecaria o prendaria, únicamente se considerarán como gastos deducibles los valores residuales pendientes de cobro, luego de la liquidación de la garantía. En caso que posteriormente se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravado en el periodo de liquidación en que ocurra la recuperación.

Los contribuyentes que no apliquen lo establecido en el primer párrafo de este numeral pueden optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar a ésta las cuentas incobrables que se registren en el período de liquidación correspondiente.

Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria o prendaria, al cierre de cada uno de los períodos anuales de liquidación; y, siempre que dichos saldos deudores se originen del giro habitual del negocio; y, únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros. Los cargos a la reserva deberán justificarse y documentarse con los requerimientos de cobro administrativo hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente.

Cuando la reserva exceda el tres por ciento (3%) de los saldos deudores indicados, el exceso debe incluirse como renta bruta del período de liquidación en que se produzca el mismo.

Quedan exentos de la presente limitación los excesos sobre el tres por ciento (3%) anteriormente indicado, constituidos como consecuencia de las normas que la Junta Monetaria establezca para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, únicamente en cuanto al capital acumulado e incluido en las cuentas incobrables del contribuyente. ((SAT), 2012, pág. 16)

Las cuentas incobrables se originan al no recibir pago de las ventas realizadas al crédito a uno o más clientes que conforman la cartera de la empresa, para tal caso la empresa puede aplicar políticas para el tratamiento de la provisión de la cuenta incobrable generará un gasto en los estados financieros y una cuenta reguladora del activo. Gasto que para efectos fiscales según lo establece la Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012 que puede deducirse nada más el 3% el total de la cuenta por cobrar comercial y lo demás debe colocarse como una renta es decir un gasto no deducible sobre el cual se pagará un impuesto sobre la renta.

2.16 Mora de cuenta incobrable

“Se tendrá en cuenta lo que hacen los otros negocios que se dedican a vender artículos similares, debido a que en ocasiones acarrear problemas por conflictos con los clientes. A veces es recomendable que estos intereses moratorios se carguen en cuentas que han pasado al proceso judicial.” (Morales Castro, 2014)

Es importante tener en cuenta que al momento de exigir el pago de la cuenta incobrable en un proceso judicial se tenga un porcentaje establecido de mora para que este sea sumado a la deuda, lo aconsejable será el monto que cobrarán los abogados por litigar el caso como corresponda, para aplicación en la unidad de análisis este es el 3% sobre el total de la deuda.

2.17 Factoraje financiero

Las empresas de factoraje financiero son instituciones no bancarias que apoyan a las personas físicas o morales vía sus cuentas por cobrar (pagarés, contra recibos, etc.). En algunos casos (factoraje sin recurso y a proveedores) la empresa de factoraje compra las cuentas por cobrar y se encarga, al vencer el plazo, de cobrar al emisor. En otras ocasiones (factoraje con recurso) la empresa de factoraje presta dinero con la garantía de las cuentas por cobrar del solicitante del crédito. (Gonzalez Salgado y García Nava, 2014, pág. 74)

El factoraje es un contrato entre una empresa comercial y una entidad financiera. Este tipo de contrato es usado en gran cantidad de empresas a nivel nacional, se recurre a

este en caso se necesite urgentemente efectivo para inyectar el capital de trabajo de la empresa. En el caso no se pueda esperar a los plazos de pago que los clientes cumplan será la entidad financiera quien realice el cobro respectivo, aunque puede ser que solo sea por ciertas cuentas o toda la cartera de créditos que se puede hacer el convenio de otorgar el derecho sobre los cobros, en la entidad analizada este tipo de operación no se realiza más bien se hace toda la gestión de cobro por parte de personal encargado de las cuentas por cobrar.

2.18 Descuento por pronto pago

Los vendedores a crédito ofrecen descuentos por pronto pago durante un periodo de tiempo específico. Generalmente este tipo de descuento puede resultar muy oneroso. Algunos intermediarios que operan con beneficios reducidos no logran generar ganancias en algunos envíos, algunos suelen usarlos para mantener líneas de crédito a bajos tipos de interés para pagar sus deudas durante el periodo de descuento. (Stern et al. 2005 Pág.100)

Este es un tipo incentivo utilizado por algunas empresas, para tener una cartera sana, así mismo para tener un flujo de efectivo con constante, lo que se debe de tomar en cuenta que este tipo de descuentos se maneja idealmente con clientes considerados tipo "A", porque la mayoría son los que pagan de forma voluntaria y en el tiempo límite de crédito, el porcentaje de descuento debe no ser mayor al 5% para no afectar el margen de venta, debido a que este puede tener efecto sobre la utilidad de la empresa porque va descontada de las ventas en el estado de resultados.

2.19 Pago anticipado

En este caso, la empresa recibe el importe de la mercancía antes de surtirla. Como es una fuente de financiamiento para la empresa, ésta hará un descuento al cliente, calculado conforme a un costo de oportunidad que se obtiene de invertir esos recursos en los mercados financieros. (Morales Castro, 2014, pág. 137)

Este tipo de transacción es utilizada en algunas empresas, por lo regular en la empresa estudiada pocos clientes realizan pagos anticipados mayormente los clientes que son de

contado para reservar el producto cuando ingrese a la bodega para que posteriormente se haga la facturación correspondiente, sin embargo, no se otorga ningún descuento al cliente.

2.20 Crédito comercial

Es una consecuencia natural del tráfico ordinario de las empresas el aplazamiento en los pagos por ventas y prestaciones de servicios proporciona al adquiriente o beneficiario la oportunidad de verificar el cumplimiento de las condiciones contractuales y el correcto desempeño del bien adquirido y ofrece al comerciante una poderosa arma comercial. (Piñeiro et al. 2007, pág. 310)

En algunos casos a la mayoría de empresas es conveniente tener un estipulado de 30 días máximo de crédito para que el ciclo de efectivo sea más corto y pueda invertir en nuevo producto para su comercialización. En el caso de la empresa estudiada cuenta con un 85% de sus clientes con crédito de 30 días, solo un 10% tienen crédito de 45 días, un 2% crédito de 60 días, un 2% crédito por 90 días y un 1% crédito por 120 días, esas instrucciones vienen autorizadas desde el CEO de la empresa.

2.21 Visita a clientes

Estas visitas son necesarias, en algunos casos, para conocer al cliente, en aspectos como son sistemas de su venta, su exacta ubicación, el trato que da a su clientela, las personas que la administran todo aquello que ayude a conocer al solicitante de crédito. (Morales Castro, 2014)

Es primordial tener una base de datos del personal a cargo de la cuenta por pagar del cliente, tesorería o contabilidad general, para saber cuáles son sus políticas de recepción de facturas, si extienden contraseñas de pago, días exclusivos de pago, tener un trato cordial con el cliente para que se genere una relación de confianza y cordialidad será importante.

2.22 Importancia de la contabilidad

“La contabilidad es una de las primeras disciplinas económicas que han servido al hombre.- Desde tiempos inmemoriales, con el surgimiento de la noción de economía doméstica, surge también la idea de contabilidad como una disciplina que le permite al ser humano llevar un orden claro y preciso de sus actividades, recursos, dinero, etc.” (Importancia.org, 2020)

La contabilidad es de suma importancia para las empresas mercantiles ya que en este se debe llevar el registro detallado de cada venta, compra de materias primas así como de los activos y pasivos que conforman el patrimonio de la empresa objeto de estudio.

Es primordial que el registro contable se lleve en la actualidad de forma electrónica en un sistema que permita que estos puedan generarnos automáticamente reportes, estados financieros, para el análisis respectivo de las cuentas contables involucradas en este estudio.

2.23 Estados financieros

Toda empresa comercial debe de contar con información financiera útil para que los usuarios e inversionistas comprendan en números el estado de la empresa, los estados financieros son de suma importancia.

Según la NIC 1 indica que los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas.

Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad: (a) activos; (b) pasivos; (c) patrimonio; (d)

ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas; (e) aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y (f) flujos de efectivo.

La norma enlista la información que toda empresa mercantil debe reflejar para dar a conocer sus actividades que ejecutaron durante un periodo determinado, es decir, toda la información que dio origen al resultado o resultados presentados ante los usuarios de los mismos, estos usuarios utilizan dicha información para tomar decisiones financieras importantes para una empresa.

2.23.1 Estado de situación financiera

El estado de situación financiera es una radiografía de la situación actual de una entidad se describe un concepto para una mejor comprensión.

“El balance general presenta un estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico. El estado sopesa los activos de la empresa (lo que posee) contra su financiamiento, que puede ser deuda (lo que debe) o patrimonio (lo que aportan los dueños)” (Gitman y Lawrence, 2012, p56.)

Este estado financiero representa saldos acumulados de los activos y pasivos de la empresa, así como los movimientos de capital, ganancias acumuladas, retenidas, reservas y gananciera de un periodo actual. Para efectos del estudio presentado se enfocará en las cuentas por cobrar de la empresa para el periodo 2019.

2.23.2 Estado de resultados

Es un estado financiero es el que determina el resultado de un periodo, Gitman y Lawrence (2012) lo definen como:

El estado de pérdidas y ganancias o estado de resultados proporciona un resumen financiero de los resultados de operación de la empresa durante un período específico. Los más comunes son los estados de pérdidas y ganancias que cubren un período de un año que termina en una fecha específica, generalmente el 31 de diciembre del año calendario. Sin embargo, muchas empresas grandes operan en

un ciclo financiero de 12 meses, o año fiscal, que termina en una fecha distinta del 31 de diciembre (p.53).

Este estado financiero proporciona un resumen de las transacciones operativas de una empresa en un determinado tiempo, aunque los autores refieren que esta información se presenta por periodo en específico de un año, por trimestre, cuatrimestre, semestre según lo requiera el usuario de la información. En este se da a conocer el total de ingresos de una empresa y el resultado obtenido en las transacciones y los costos que generaron estos ingresos, el resultado como lo dice el nombre puede ser una pérdida o ganancia para la empresa.

2.23.3 Índices financieros

Los estados financieros de una empresa muestran los datos de la administración, utilizando la información que proporcionan se podrán determinar cuáles serán los índices que proyectan estos estados financieros y cuál será el uso que se les deba dar.

Según los autores Gitman y Zutter (2012), se refieren al uso de razones financieras como:

La información contenida en los cuatro estados financieros básicos es muy importante para las diversas partes interesadas que necesitan conocer con regularidad medidas relativas del desempeño de la empresa. Aquí, la palabra clave es relativo, porque el análisis de los estados financieros se basa en el uso de las razones o valores relativos. El análisis de razones financieras incluye métodos de cálculo e interpretación de las razones financieras para analizar y supervisar el desempeño de la empresa. Las entradas básicas para el análisis de las razones son el estado de pérdidas y ganancias y el balance general de la empresa. (p. 61)

Es importante para una empresa el uso de las razones financieras por el valor relativo que aportan al análisis, toma de decisiones, trazar metas, programación de presupuestos, entre otras actividades de la administración financiera. Por lo que los estados financieros deben estar constituidos con información verídica, oportuna y confiable, debido a que son base de la toma de decisiones para la administración y los inversionistas.

2.23.4 Categorías de las razones financieras

Por conveniencia las razones financieras están divididas en cinco categorías:

- Razones de liquidez
- Razones de actividad
- Razones de endeudamiento
- Razones de rentabilidad
- Razones de mercado

A continuación se presenta un esquema de las razones financieras que se aplicaron en el análisis de la información en relación al enfoque en la liquidez financiera de la administración de las cuentas por cobrar de SYL:

Cuadro 2.1 Razones financieras

Nombre de la razón	Descripción y formula	Aporte
Liquidez corriente	<p>Mide la capacidad de la empresa para realizar frente a sus obligaciones con terceros a corto plazo.</p> <p>Activos Corrientes/Pasivos Corrientes</p>	Es una razón financiera con la que la empresa mide la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.
Razón rápido (Prueba de Acido)	Esta es similar a la razón de liquidez corriente únicamente que los activos corrientes se le resta el total de inventarios.	El inventario de SYL tiene un peso porcentual de 31% sobre el total de sus activos, por lo que es importante tener un control óptimo del mismo.

Nombre de la razón	Descripción y formula	Aporte
Periodo promedio del cobro	<p>Con este índice se obtiene el tiempo promedio que se requiere para cobrar las cuentas.</p> <p>Cuentas por cobrar/ventas promedio (ventas anuales/365)</p>	<p>Para el estudio de SYL, de debe tener mayor enfoque en este índice, debido a que proporcionará tiempo en que se lleva para recuperar las ventas crédito.</p>
Periodo promedio de pago	<p>Con este índice se obtiene el tiempo promedio que se requiere para pagar las cuentas a proveedores.</p> <p>Cuentas por pagar/compras diarias promedio (Compras anuales/365)</p>	<p>Este índice proporcionara el aprovechamiento que se tiene en plazo para pagar a los proveedores.</p>
Margen de utilidad neta	<p>Es el porcentaje que queda de cada quetzal de ventas después que se dedujeron costos y gastos, incluyendo intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes.</p> <p>Margen de utilidad neta – ganancias disponibles para</p>	<p>Esta será el resultado del ejercicio, como es indicado por los autores, se deducen todos los gastos y costos de la empresa, incluyendo los impuestos que se van a reportar a el ente fiscal y ganancias de los accionistas.</p>

	los accionistas comunes / ventas	
Nombre de la razón	Descripción y formula	Aporte
Rotación de las cuentas por cobrar	Esta razón indica la rapidez con la que se recupera las cuentas por cobrar de la empresa, es decir que si el resultado fuera 12 esto quiere decir que la rotación es óptima. Ventas al crédito/Cuentas por cobrar	Esta proporcionará si las cuentas por cobrar están siendo administradas de forma correcta o tiene área de mejora para su rotación.
Tasa de rendimiento sobre la inversión	Su principal objetivo es evaluar el desempeño de la empresa aplicando el rendimiento de los activos sobre el capital contable. (Utilidad neta después de impuestos/Capital)x100	Esta dará el rendimiento que tiene la empresa sobre las inversiones e indicara si la inversión en la entidad ha sido favorable o desfavorable.
Tasa de rendimiento sobre la inversión de las ventas al crédito	Esta indica el porcentaje de aporte sobre la inversión de las ventas al crédito. (Ventas al crédito/Ventas totales)x tasa sobre la inversión x100	Por medio de esta se establecerá el buen funcionamiento de la empresa y que se tenga seguridad de negocio en marcha.

Elaboración propia: Gitman y Zutter, 2012 p.65-75

En el presente capítulo se desarrollaron los conceptos y definiciones de los temas relacionados con la administración financiera de la cuenta por cobrar, las políticas establecidas por la empresa SYL a nivel mundial deben cumplirse en Guatemala, sin embargo, no se cumplen en su totalidad, así mismo de los conceptos del factoraje no es utilizado por la empresa, sería una forma de recurrir mucho de su cuenta incobrable.

3. METODOLOGÍA

Este capítulo contiene la explicación de cómo y que se realizó para resolver el problema de investigación relacionado con la administración de las cuentas por cobrar con enfoque en la liquidez financiera en una empresa de iluminación en el departamento de Guatemala.

3.1 Definición del problema

En el departamento de Guatemala, las empresas de iluminación han evolucionado según las necesidades del cliente y la tecnología. El mercado actual presente una amplia gama de marcas que día a día compiten por ofrecer las mejores luminarias, bombillas y otros productos de iluminación útiles en industrias, hospitales, comercios y hogares. Todos los productos que ofrecen las empresas de iluminación les ha permitido posicionarse en el mercado como líderes, es por esto que estas empresas deben contar con la mejor administración de cuentas por cobrar, por la colocación de sus productos por medio de ventas al crédito con distribuidores de renombre y así tener un mejor posicionamiento en el mercado y preferencia por marca y la calidad que esta tiene.

El problema de investigación identificado para SYL que comercializa luminarias industriales, domesticas, decorativas y recientemente de desinfección UV, se refiere a la falta de cumplimiento de las políticas de cuentas por cobrar establecidas por la casa matriz, hace que exista un descontrol en la administración financiera de las cuentas por cobrar periodo 2018 y 2019 de la empresa SYL.

Es fundamental saber que cualquier empresa comercializadora de bienes o servicios, como el presente caso de SYL, la administración de cuentas por cobrar es primordial para obtener los mejores resultados financieros, la cuenta por cobrar representa un activo que está íntimamente ligado a la liquidez financiera y el capital de trabajo para la empresa, por lo tanto debe tenerse un especial cuidado en el trato de este rubro, para evitar gastos que originen perdidas en el estado de resultados de un periodo determinado.

Existen diversas causas relacionadas a la falta de control en las cuentas por cobrar, por parte de la administración en dicho control es propiciar el cumplimiento de las políticas de créditos y cobros establecidos por la casa matriz, así mismos a incentivar a los clientes en el cumplimiento de los pagos respectivos de las ventas al crédito y ejecución de las técnicas de cobranza establecidas por SYL.

La propuesta de solución que se plantea al problema de investigación financiero para SYL consiste en el enfoque en la liquidez financiera a través del cumplimiento de políticas y procedimientos para la administración de las cuentas por cobrar y con esto proporcionar las herramientas para un seguimiento y análisis adecuado para mitigar el gasto que implica la provisión de cuentas incobrables en los estados financieros de la empresa y así perjudicar el negocio en marcha.

Para determinar los objetivos de la investigación que ayudaron a dar respuestas al problema planteado fue necesario realizar las siguientes preguntas de investigación:

¿Se ha evaluado el impacto en la liquidez financiera que tiene la administración de cuentas por cobrar en una empresa de iluminación en Guatemala, como se relacionan los distintos canales de distribución de productos con los estados financieros?

¿Se ha definido el impacto en la liquidez corriente de la empresa, a través del análisis de las cuentas por cobrar de los años 2018 y 2019. Con la aplicación de ratios financieros que se utilizan para las cuentas por cobrar, antigüedad y rotación?

¿Se ha determinado el impacto que tiene la recuperación de la cartera de clientes, en el cumplimiento con las obligaciones con terceros que la empresa maneja para abastecerse de los bienes y servicios que sirven para su funcionamiento?

¿Se categorizo el mercado que representa dificultad en transformar las ventas al crédito en efectivo para la empresa?

3.2 Objetivos

En este apartado se presentan los objetivos que se persigue alcanzar en la presente investigación, se plantea el objetivo general y los objetivos específicos.

3.2.1 Objetivo general

Evaluar el impacto en la liquidez financiera que tiene la administración de cuentas por cobrar en una empresa de iluminación en Guatemala, como se relacionan los distintos canales de distribución de producto con los estados financieros.

3.2.2 Objetivos específicos

1. Definir el impacto en la liquidez económica de la empresa, a través del análisis de las cuentas por cobrar de los años 2018, 2019 y 2020. Con la aplicación de ratios financieros que aplican para las cuentas por cobrar, antigüedad y rotación.
2. Establecer la aplicación de las políticas de las cuentas por cobrar que posee la empresa y actualizarlas, esto con el fin que sean aplicadas por el personal a cargo de la cartera de clientes.
3. Determinar el impacto que tiene la recuperación de la cartera de clientes, en el cumplimiento con las obligaciones con terceros que la empresa maneja para abastecerse de los bienes y servicios que sirven para su funcionamiento.
4. Categorizar cual el canal de mercado que representa dificultad en transformar las ventas al crédito en efectivo para la empresa.

3.3 Diseño de la investigación

El presente trabajo de graduación cuantitativo, se realizó bajo un diseño no experimental debido a que la situación actual de SYL se da en un contexto natural en el cual se utiliza una serie de técnicas e instrumentos, a través del análisis aportaron soluciones a los objetivos planteados anteriormente, a continuación, se detallan:

3.3.1 Unidad de análisis

Con base a la definición del problema y los objetivos de la investigación, la unidad de análisis será la empresa SYL, dedicada a la distribución de productos de iluminación, ubicada en la ciudad de Guatemala.

3.3.2 Periodo a investigar

La temporalidad que se determinará para realizar la investigación con el fin obtener la información que se utilizará como referencia para el análisis, será del mes de diciembre del año 2018 y 2019.

3.3.3 Ámbito geográfico

El estudio incluye las operaciones de las empresas en el territorio de Guatemala, el lugar de ubicación de la empresa SYL, es la ciudad de Guatemala, departamento y país de Guatemala.

3.4 Técnicas e instrumentos aplicados en la investigación

Las técnicas son reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos en la aplicación del método de investigación. La investigación se fundamenta en la utilización de técnicas de investigación documental y de campo que a continuación se presentan.

3.4.1 Técnicas de investigación documental

Se iniciará con la recopilación de bibliografía, posteriormente se utilizará la observación e indagación directa en la que se validaran las actividades ejecutadas por el área de cartera de clientes de la empresa de iluminación SYL.

3.4.2 Técnicas de investigación de campo

Para obtener la información de se valió de la observación realizada en el área de cartera de clientes, así mismo se elaboró un cuestionario que levanto entre la encargada de la cuenta por cobrar y el gerente comercial de la empresa SYL, mismos que permitirá determinar las debilidades y fortalezas del área, esto con el fin de proponer posibles soluciones que se consideren necesarias en resolución del problema planteado.

4. ANÁLISIS FINANCIERO DE LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON ENFOQUE LIQUIDEZ FINANCIERA EN UNA EMPRESA DE ILUMINACIÓN

Para determinar el efecto en la liquidez financiera de SYL, fue necesario utilizar las técnicas, instrumentos y diversos tipos de análisis, definiciones y categorizaciones descritos en el capítulo anterior. En este capítulo se presenta los resultados obtenidos del análisis de la aplicación de las políticas, técnicas y controles para la administración de cuentas por cobrar de SYL.

Actualmente SYL con veinticinco clientes que integran la totalidad de la cuenta por cobrar para el año 2019, de los distintos canales de distribución retail, distribuidores eléctricos, ferreteros y proyectos. Así mismo para el año 2019 se planificaba que se tuviera un incremento en las ventas de SYL sin embargo las ventas tuvieron baja debido a catástrofes naturales del año 2019, lo cual significó una pérdida en los resultados, igualmente la provisión de cuentas incobrables que se generó la provisión de cuentas incobrables.

4.1 Administración de cuentas por cobrar

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con el fin de destacar la situación actual de la administración de las cuentas por cobrar y el impacto que esta tiene en la liquidez financiera de la empresa SYL, así mismo con base al análisis de sus estados financieros proporcionar sugerencias para la correcta administración y operación de las cuentas por cobrar.

Para la administración de las cuentas por cobrar SYL, tiene una persona encargada de la gestión de la cartera de clientes que se genera cada mes, esta persona reporta directamente al Controller regional el caso de cada uno de los clientes, así mismo cada semana reporta la actividad de cartera de clientes, cobros reales y programación de cobros cada semana, misma que se efectúa una proyección trimestral con base a las ventas proyectadas y la cuenta por cobrar. Los reportes mensuales se envían directamente a casa matriz para su respectivo análisis e información a seguro corporativo en caso existieran cuentas incobrables.

Para el desarrollo de este trabajo, con base a narrativas debido a que la administración se resistió a contestar cualquier tipo de entrevista, solamente proporciono, estado de situación financiera y estado de resultados auditados de los años 2018 y 2019.

Así mismo la empresa se está enfocando en atraer nuevos clientes que puedan generar los ingresos necesarios para el funcionamiento de la empresa, es en esta fase que se hará uso de las políticas de otorgamiento de crédito, así como los procedimientos que se usan para conversión de las ventas al crédito en efectivo para la empresa. Al momento se ha tenido cuidado con las cuentas por cobrar sin embargo en algunas ocasiones no se hace caso a la aplicación de las políticas y se obedece a otros intereses.

Dado lo expuesto por SYL, enfrenta una situación en la que la administración de las cuentas por cobrar es poco eficiente lo cual impide obtener resultados financieros positivos que puedan mejorar su situación financiera, así mismo de tener limitantes con información justa y apropiada para la toma de decisiones eficaces que sean beneficiosas para SYL.

4.2 Análisis de la administración de cuentas por cobrar

4.2.1 Procedimiento de crédito

Para que SYL pueda otorgar un crédito a sus clientes, estos deben contar con solidez financiera que garantice el pago de sus obligaciones. El procedimiento para otorgar un nuevo crédito es el siguiente:

- Debe cumplir con 3 compras de contado de \$3,000.00 cada una.
- El cliente debe llenar un formulario para solicitud de crédito en el cual debe colocar la información requerida, que será evaluada para determinar si se autoriza o no el crédito.
- Se realizan 3 llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas referidas en el formulario, para obtener referencias comerciales con el fin de conocer el record crediticio del cliente.
- Así mismo se solicita estados financieros, estados de cuenta de los últimos tres meses y se pide llenar consentimiento expreso para estudio de posibles demandas por una empresa investigadora.

- Si la empresa presenta demandas legales y no presenta información financiera no se otorga el crédito.
- Si se determina que el cliente potencial es sujeto de crédito, se procede a recopilar más información y papelería para armar expediente que es la siguiente: Fotocopia de Documento Persona de Identificación (DPI) del representante legal en caso sea una persona jurídica o del dueño si es individual, fotocopia de nombramiento de representante legal (Persona Jurídica), fotocopia de patente de comercio (persona jurídica), fotocopia de escritura de constitución (persona jurídica), estados financieros y estados de cuenta bancarios.
- Al tener la información requerida se proceda a la asignación de código de cliente e ingreso al sistema.
- SYL realizará la clasificación de acuerdo a su categoría: Retail, distribuidor eléctrico, proyectos y ferretero.

Así mismo la empresa pedirá al cliente pueda actualizar su expediente cada año o sí tiene algún cambio en su Registro Tributario Unificado (RTU). Esto se hace para tener un respaldo al momento de tener dificultad con el cobro y este se genere un caso jurídico.

4.2.2 Políticas de crédito

Las políticas de crédito durante el período de estudio son:

- A partir de la fecha de emisión de la factura el cliente tendrá un crédito de 30, 60 y 90 según el tiempo que se le haya otorgado de crédito.
- Si la factura llega su vencimiento no es pagada tiene entre 5 a 10 días para realizar el pago, si no paga en ese tiempo se hace la gestión de cobro enviando correos todos los días y llamadas telefónicas.
- En caso la factura no es pagada en los primeros 30 días pasados de su vencimiento automáticamente el sistema bloqueará pedidos y facturaciones hasta que solvante su deuda.

- Si el cliente no paga en ese periodo y se pasa a 60 días pasados de su vencimiento ya se visita y se llevan las cartas de responsabilidad de la deuda y un pagaré para que pague la deuda. De no realizar el pago se envía a jurídico.
- Al pasar de los 90 días de vencida la cuenta se cataloga como parcialmente incobrable, por lo que SYL debe empezar con el trámite con el corporativo para que ya sea el departamento legal y el seguro de la corporación quien realice la gestión de cobro. Si en ese tiempo no paga ya a los 150 días se considera totalmente incobrable por lo que se sigue el proceso jurídico, sin embargo si las facturas fueron emitidas durante el periodo donde no cubría un seguro estas serán parte de la pérdida de la empresa.

4.2.3 Política de cobranza

Las formas y medios que SYL ha adoptado para cobrar las cuentas son los siguientes:

- Llamadas telefónicas: La persona encargada de la cuenta por cobrar realiza por esta vía para hacer recordatorio al cliente que su cuenta ha vencido, se le proporciona al cliente toda la información que requiere.
- Correo electrónico: Se envía estado de cuenta al cliente para que tenga a mano para sus programaciones de pago correspondiente.

4.2.4 Análisis financiero en cuentas por cobrar

Para exponer la situación financiera de SYL, se realizará un análisis para el periodo 2018 y 2019. Los datos expresados fueron otorgados por SYL, a través de sus declaraciones anuales de ISR. Los cuadros 1, 2, 3 y 4 muestran los datos utilizados para los cálculos.

Información financiera SYL

Cuadro 4.1 Estado de situación financiera 2018

Estado de situación financiera
Al 31 de Diciembre de 2018
Cifras expresadas en Quetzales

Descripción de la cuenta			
ACTIVO CORRIENTE		31,349,847	98%
Efectivo y bancos	341,393		1.07%
Inventarios	11,802,031		37.05%
Cuentas por cobrar comerciales	12,856,670		40.37%
Otras cuentas por cobrar	3,509,219		11.02%
Otros activos corrientes	2,840,533		8.92%
ACTIVO NO CORRIENTE		501,134	2%
Propiedad, planta y equipo	501,134		
TOTAL DE ACTIVOS		31,850,980	
PASIVO CORRIENTE		27,052,020	85%
Cuentas por pagar comerciales	26,261,716		82%
Otras cuentas por pagar	35,615		0%
Otros pasivos	754,689		2%
PASIVO NO CORRIENTE		-	0%
Cuentas por pagar a largo plazo	-		
Provisiones	-		
PATRIMONIO NETO		4,798,960	15%
Capital Social	10,000		0%
Reserva legal	2,087,131		7%
Ganancia Acumulada	2,156,394		7%
Ganancias o utilidades del ejercicio	545,434		2%
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIOS		31,850,980	

Fuente: elaboración propia con datos de estados financieros auditados 2018.

Cuadro 4.2 Estado de situación financiera 2019

Estado de situación financiera
Al 31 de Diciembre de 2019
Cifras expresadas en Quetzales

Descripción de la cuenta			
ACTIVO CORRIENTE			92%
		32,696,958	
Efectivo y bancos	1,814,474		5.12%
Inventarios	10,932,296		30.82%
Cuentas por cobrar comerciales	8,222,094		23.18%
Otras cuentas por cobrar	8,404,058		23.70%
Otros activos corrientes	3,324,035		9.37%
ACTIVO NO CORRIENTE		2,769,862	8%
Propiedad, planta y equipo	2,769,862		
TOTAL DE ACTIVO		35,466,820	
PASIVO CORRIENTE		30,713,946	87%
Cuentas por pagar comerciales	9,095,000		26%
Otras cuentas por pagar	21,221,668		60%
Otros pasivos	397,278		1%
PASIVO NO CORRIENTE		765,583	2%
Cuentas por pagar a largo plazo	-		0%
Provisiones	765,583		2%
PATRIMONIO NETO		3,987,291	11%
Capital Social	10,000		0%
Reserva legal	2,087,131		6%
Ganancia Acumulada	3,160,656		9%
Ganancias o utilidades del ejercicio	- 1,270,496		-4%
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIOS		35,466,820	

Fuente: elaboración propia con datos de estados financieros auditados 2019.

En el estado de situación financiera se observa que SYL para los años 2018 y 2019 la cuenta por cobrar tiene un peso de 40% y 23%, se puede observar que tiene una baja de 17%, misma que se dio por la baja en ventas de clientes del canal proyectos, además que el efectivo en circulación es el 1% y 5%, la empresa tiene disponibilidad de efectivo para sobrevivir el día a día, por lo tanto no tiene capacidad de responder con liquidez inmediata, sus obligaciones a corto plazo ya que solo tiene un Q.0.20 por cada quetzal de deuda.

Las cuentas por cobrar representan el 25% del total de activos corrientes de la empresa (Q8,222,094/Q32,696,958); mientras que el rubro de inventarios corresponde el 33% del

total de activos corrientes (Q10,932,296/Q32,696,958). Para el año 2019 se tuvo una pérdida del ejercicio de Q1,270,496, debido al incremento del gasto de la provisión de cuentas incobrables en Q. 1,590,708.46.

Cuadro 4.3 Estado Resultados 2018

Estado de Resultados
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018
Cifras expresadas en Quetzales

DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA			
INGRESOS			
VENTAS		45,404,499	100%
Ventas locales	37,938,178		84%
Exportaciones	<u>7,466,321</u>		16%
EGRESOS			
COSTO DE VENTAS		<u>34,401,175</u>	76%
UTILIDAD BRUTA		11,003,324	
GASTOS DE OPERACIÓN		10,285,915	23%
COSTO DE OPERACIÓN Y VENTA	<u>10,285,915</u>		
OTROS INGRESOS		16,682	0%
Otros ingresos	<u>16,682</u>		
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		734,091	2%
Impuesto sobre la renta		<u>183,523</u>	0%
GANANCIA NETA DEL EJERCICIO		<u>550,568</u>	1%

Fuente: elaboración propia con datos de estados financieros auditados 2018.

Cuadro 4.4 Estado Resultados 2019

Estado de Resultados
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019
Cifras expresadas en Quetzales

DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA			
INGRESOS			
VENTAS		42,703,601	100%
Ventas locales	36,163,938		85%
Exportaciones	<u>6,539,663</u>		15%
EGRESOS			
COSTO DE VENTAS		<u>32,676,597</u>	77%
UTILIDAD BRUTA		10,027,004	
GASTOS DE OPERACIÓN		11,297,500	26%
COSTO DE OPERACIÓN Y VENTA	<u>11,297,500</u>		
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		- 1,270,496	-3%
Impuesto sobre la renta		-	
GANANCIA NETA DEL EJERCICIO		<u>- 1,270,496</u>	-3%

Fuente: elaboración propia con datos de estados financieros auditados 2019.

En el estado de resultados se puede observar que el costo de ventas representa un 77% de las ventas totales (Q42,703,601/Q32,676,597); el costo merma utilidades al ejercicio, así mismo los gastos de operación y ventas tienen un peso del 26% dentro de los cuales está incluida la provisión de la cuenta incobrable para periodo 2019, entre otros gastos que no fueron proporcionados por la administración, la empresa tiene una pérdida del ejercicio para el 2019 de 3% sobre el total de ventas, en comparación al periodo 2018 se tuvo un baja del 4% comparativamente. Por lo que la empresa debe empezar a tomar acciones para mitigar este tipo de pérdidas.

Las ventas nacionales representan 85% y las ventas al extranjero que mayormente son para empresas hermanas en Centro América representan 15% para el año 2019, en el año 2018 fue un caso similar debido a que el 86% fueron ventas locales y el 14% de ventas a intercompañía, dichas ventas no son marginadas.

Es importante resaltar que la empresa por lo observado tiene buen nivel de ventas, sin embargo los costos de ventas están absorbiendo las ganancias que se puedan generar.

Cuadro 4.5 Integración de ventas y costo de ventas 2018

Información financiera SYL año 2018
Cifras expresadas en quetzales

Ventas	
Ventas totales	45,421,181
Ventas al contado	4,542,118
Ventas al crédito	40,879,063
Costo de Ventas	
+ Inventario inicial	15,337,439
+ Compras de mercadería	911,004
+ Importaciones de mercadería	29,954,763
- Inventario final de mercadería	11,802,031
Costo de Ventas	34,401,175
** Compras totales	30,865,767

Fuente: elaboración propia con datos de estados financieros auditados 2018

Cuadro 4.6 Integración de ventas y costo de ventas 2019

Información financiera SYL año 2019
Cifras expresadas en quetzales

Ventas	
Ventas totales	42,703,601
Ventas al contado	4,270,360
Ventas al crédito	38,433,241
Costo de Ventas	
+ Inventario inicial	11,802,031
+ Compras de mercadería	600,027
+ Importaciones de mercadería	31,206,835
- Inventario final de mercadería	10,932,296
Costo de Ventas	32,676,597
** Compras totales	31,806,861

Fuente: elaboración propia con datos de estados financieros auditados 2019

Se presenta la integración de venta y costo de ventas del año 2019 y 2018, así mismo las ventas totales están integradas por compras de mercadería e importaciones de mercadería.

Imagen 4.1 Rotación de las cuentas por cobrar

Rotación de las cuentas por cobrar=	$\frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	
$\frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	38,433,240 8,222,094	5 Veces

Si SYL tiene al final del año cuentas por cobrar por Q8, 222,094 y sus ventas al crédito fueron Q38,433,240; por lo tanto las cuentas se recuperaron en promedio 5 veces al año, lo que representa que las cuentas se recuperan en promedio tres meses después de emitida la factura, esto perjudica a la fluidez de efectivo.

La empresa ha sido ineficiente con su gestión de cobro o los tiempos de crédito son demasiado extensos, debido a que en promedio una factura se cobra en tres meses después de su emisión con lo que transformación de la venta al crédito en efectivo, conlleva a realizar más gastos en la gestión.

Imagen 4.2 Periodo promedio de cobro

Periodo promedio de cobro	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas al crédito}} \times 360 \text{ días}$	
$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas al crédito}} \times 360$	8,222,094 X360 38,433,240	77.02 días

Al rotar las cuentas por cobrar 4.67 veces al año, los días han estado pendientes de cobro son 77.02 días. De acuerdo a las políticas de SYL de 30 días esto esta pasado del plazo de cobro, es el doble. Lo que significa que el tiempo de recuperación de la inversión es muy lento.

Imagen 4.3 Periodo promedio de pago

Periodo promedio de pago	$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras}} \times 360$		
$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras}} \times 360$		$\frac{9,095,000}{31,806,861} \times 360$	102.94

Del total de las cuentas por pagar se obtiene un periodo de pago de 102.94 días. Debido a que las cuentas por cobrar están teniendo retraso con la recuperación esto hace que se tenga atrasos para cumplir con las obligaciones.

Imagen 4.4 Margen de utilidad neta operativa

Margen de utilidad neta	$\frac{\text{Utilidad neta en operaciones}}{\text{Ventas totales}} \times 100$		
$\frac{\text{Utilidad neta en operaciones}}{\text{Ventas totales}} \times 100$		$\frac{-Q 1,270,496}{Q42,703,601} \times 100$	-298%

El resulta para el año 2019 es negativo ya que se tiene -298% de pérdida, lo cual refleja que la empresa está atravesando por momento difíciles en su finanzas, pues no es capaz de dar ganancias, lo que está perjudicando es que tiene gastos de cuentas incobrables elevados.

4.2.5 Cartera de clientes

Se efectúa el análisis de cartera de clientes de acuerdo a su antigüedad dado que SYL así lo estipula, determinado periodo de cobranza o días crédito, como se presenta a continuación:

Cuadro 4.7 Antigüedad de saldos al 31 de diciembre de 2019

ANTIGÜEDAD DE SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019																		
Client name	Credit Term	TOTAL CARTERA	NO VENCIDO	TOTAL DE LO VENCIDO	Past Due Days										En liquidación ó caso jurídico	Monto de la provisión	Observaciones	
					Vencido 1-30 días	Vencido 31-60 días	Vencido 61-90 días	Vencido 91-120 días	Vencido 121-150 días	Vencido 151-180 días	Vencido 181-360 días	Vencido 1-2 años	Vencido 2-3 años	Pasado de 3 años				
EC, S.A	90 DIAS	1,521,875.86	-	1,521,875.86	-	-	-	470,136.21	-	-	-	1,051,739.65	-	-	-	-	1,286,807.76	
PROSUS, S.A.	45 DIAS	303,900.70	-	303,900.70	-	-	-	-	-	-	-	303,900.70	-	-	-	-	303,900.70	
GRANDES ALMACENES, S.A.	60 DIAS	1,086,769.78	793,803.95	292,965.83	292,965.83	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
PROVEEDORA ELECTRICIDAD, S.A.	45 DIAS	280,961.07	51,645.62	229,315.45	229,315.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL, S.A.	60 DIAS	265,427.31	163,786.92	101,640.39	101,640.39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
EQUIPOS INDUSTRIALES, S.A.	30 DIAS	99,250.03	-	99,250.03	99,250.03	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
DISTRIBUIDORA VELOZ, S.A.	90 DIAS	4,745,938.47	4,662,589.85	83,348.62	83,348.62	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
DISTRIBUIDORA RODAS, S.A.	30 DIAS	112,541.68	31,505.95	81,035.73	81,035.73	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
DISTRIBUIDORA CARDONA, S.A.	60 DIAS	190,288.43	130,643.28	59,645.15	59,645.15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
DISTRIBUIDORA LA MILLA S.A.	60 DIAS	50,000.00	-	50,000.00	-	-	50,000.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
GRAN SUPERMERCADO, S.A.	90 DIAS	166,088.63	121,518.96	44,569.67	44,569.67	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
DISTRIBUIDORA DE ELECTRICOS, S.A.	30 DIAS	31,348.08	574.51	30,773.57	26,360.88	4,412.69	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
DISTRIBUIDORA PUERTO BARRIOS S.A.	45 DIAS	34,932.12	10,671.58	24,260.54	24,260.54	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
FERROFEL, S.A.	45 DIAS	22,815.52	-	22,815.52	22,815.52	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ECO ENERGIA, S.A.	30 DIAS	50,069.89	29,209.94	20,859.95	20,859.95	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
COMERCIAL LOS PRIMOS, S.A.	30 DIAS	13,702.18	-	13,702.18	13,702.18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TECNOLOGIA LED, S.A.	30 DIAS	40,783.04	31,336.89	9,446.15	9,446.15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
IMPORTADORTACIONES ELECTRICAS, S.A.	30 DIAS	46,558.87	42,918.96	3,639.91	3,639.91	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
FERRETERIA DON JUSTO, S.A.	45 DIAS	419,829.36	416,774.72	3,054.64	3,054.64	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
PROSEL, S.A.	30 DIAS	10,575.00	9,750.00	825.00	825.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
BIENES Y SERVICIOS FAMILIARES, S.A.	45 DIAS	31,399.83	31,399.83	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
LOS LUISITOS, S.A.	60 DIAS	141,505.07	141,505.07	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
CONSTRUCTOR A TIEMPO, S.A.	30 DIAS	46,164.90	46,164.90	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
DISTRIBUIDORA SANTA LUCIA, S.A.	45 DIAS	43,456.47	43,456.47	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
NOVEDADES S.A.	45 DIAS	56,620.60	56,620.60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		9,812,802.89	6,815,878.00	2,996,924.89	1,116,735.64	4,412.69	50,000.00	470,136.21	-	-	-	1,355,640.35	-	-	-	-	1,590,708.46	

Fuente: Empresa Syl 2019

Como puede observarse en la antigüedad para el año 2019, se tienen saldos en la provisión de cuentas incobrables por Q.1,590,708.46, en año 2018 no se tuvo provisión la cartera estaba sana sin embargo esto se dio debido a la erupción del volcán ya que los dos clientes EC, S.A. y Prosus, S.A. son clientes de proyectos, por lo que aún se estaba validando con el seguro corporativo para su recuperación.

Cuadro 4.7.1 Distribución de materialidad de la antigüedad de saldos

Porcentaje de representación sobre el total de la cartera	
No vencido	69%
Vencido 1-30 días	11%
Vencido 31-60 días	0%
Vencido 61-90 días	1%
Vencido 91-120 días	5%
Vencido 121-150 días	0%
Vencido 151-180 días	0%
Vencido 181-360 días	14%
Vencido 1-2 años	0%
Vencido 2-3 años	0%
En liquidación ó caso jurídico	0%
Monto de la provisión	16%

Fuente: Elaboración propia 2019

En la materialidad de la antigüedad de saldos puede observarse que la provisión de la cuenta incobrables es de 16%, el 69% de las es no vencido lo que es aceptable para la empresa, la mayoría está en vencimiento de 1-30 días por lo que se puede notar que la gestión de la cuenta por cobrar es acertada, sin embargo el tener un 14% en lo vencido a casi un año hace que la administración se vea afectada por el incumplimiento de las políticas de la empresa

Cuadro 4.7.2 Análisis de la antigüedad de cartera

Análisis anual de antigüedad de cartera

Total de cuentas por cobrar, días de crédito y ventas al crédito

Empresa SYL

Año	Días Crédito	Venta al crédito	Total x cobrar
2018	114.84	Q 40,864,049	Q 12,856,670
2019	93.19	Q 38,433,240	9,812,802.89

Fuente: Elaboración propia 2019

Durante el año 2018 y 2016 existe una diferencia hacia la baja de las ventas al crédito de la empresa SYL, esto se debió a desastres naturales que se dieron en el país durante el 2019, así mismo los días crédito tuvieron una leve baja por la misma situación, por lo que se requiere una adecuada administración de la cuenta por cobrar, el cumplimiento de los límites de crédito.

Es importante que consensar acciones a corto plazo para aplicar en el manejo de la cartera de clientes, así mismo realizar un análisis financiero profundo que dirija a SYL a la adecuada toma de decisiones que tenga buenos resultados a nivel empresarial.

4.2.6 Liquidez financiera

El enfoque de este trabajo de graduación es la liquidez financiera de SYL, por lo cual se presentan las razones de liquidez corriente y prueba de ácido realizada los estados financieros de SYL en el periodo 2019.

Imagen 4.5 Liquidez Financiera

Liquidez corriente		
Activo Corriente	32,696,958	1.06
Pasivo Corriente	30,713,946	
 Prueba de Acido		
Activo Corriente - Inventario	21,764,662	0.7
Pasivo Corriente	30,713,946	

Como se observa la liquidez corriente es del 1.06 por lo que SYL tiene la disponibilidad de enfrentar a su deuda da 1.06 por cada quetzal de deuda, sin embargo si se hace la empresa solo está aprovechando 6 centavos de los recursos financieros. En la prueba de ácido o rápida la empresa solo tiene 70 centavos para enfrentar la deuda total del pasivo corriente.

4.3 Elaboración de propuestas

Para tener efectos positivos en la administración de la cuentas por cobrar de la empresa SYL, esta debe mejorar el procedimientos de crédito flexibles, produce efectos directamente en la situación financiera de la empresa sobre las utilidades, de los procedimientos debe tenerse en conocimiento para lograr una administración adecuada de dichas cuentas.

Así mismo el cálculo de los efectos sobre las utilidades marginales de las ventas y los costos de inversión en las cuentas por cobrar, se determina mínimo para determinar si

la entidad que otorga el crédito es capaz de mantener los estándares de crédito establecidos. Se calcula las diferencias entre el costo de manejo de cuentas por cobrar antes y después de la implementación de procedimientos de crédito.

Como primero procedimiento, se elabora el cálculo de la tasa de rendimiento sobre la inversión de cuentas por cobrar, luego determinar variables de: costo de inversión, costo de deudas marginales en riesgo de cobro y otros. Luego de esto se determinan escenarios de políticas de periodos de crédito distintos.

Imagen 4.6 Tasa de rendimiento sobre la inversión

Tasa de rendimiento sobre la inversión			
	<u>Utilidad neta después de impuesto</u>	x 100	
	capital		
-Q	1,270,496	-	0
Q	3,987,291		-32%

Este resultado indica que en año 2019 se obtuvo un -32% de rendimiento a nivel general, con relación a la inversión de los inversionistas, puede decir que es desfavorable por lo que se debe buscar opciones para poder cumplir a cabalidad con las metas propuestas.

Imagen 4.7 Tasa de rendimiento sobre la inversión de las ventas al crédito

Tasa de rendimiento sobre la inversión de las ventas al crédito			
	<u>Ventas a crédito</u>	x tasa de rendimiento sobre la inversión x 100	
	Ventas Totales		
Q	38,433,240	-	0 x 100
Q	42,703,601		
	0.90	-	0
			-29%

La tasa de rendimiento es negativa debido a la pérdida del ejercicio terminado, porque la empresa debe dar un giro de 360 grados, para tener un buen funcionamiento y se tenga la seguridad de la continuidad del negocio.

Asimismo para establecer un valor más exacto de la tasa de rendimiento sobre la inversión de ventas al crédito; a los -29% le debemos restar el porcentaje de las ventas al crédito esto representaría nuestro porcentaje de cuenta incobrable, mismo que es alto está afectando los estados financieros de la empresa.

$$-29\%-89.99\%=-118.99\%$$

4.3.1 Documentos por cobrar de la empresa

Al momento de realizar la respectiva investigación, no cuentan con documentos por cobrar ya que lo única que respalda la duda es la factura cambiaria o la contraseña que emite el cliente, no existen contratos, pagares y/o letras de cambio entre SYL y los clientes.

Por lo que se propone a SYL, realizar contratos para pactar ventas anuales, tiempo de crédito y en caso de incumplimiento se puedan cobrar intereses sobre la deuda que se tiene con la empresa, es decir que por pronto pago se otorga un 5% de descuento, en este caso debe promoverse que si se atrasa se le cobrará un 10% de intereses sobre el total de la deuda y que el cliente si paga pronto se verá beneficiado, es una forma de generar mayores ingresos y fluidez con el efectivo.

4.3.2 Crédito de 30 días a clientes

El crédito de 30 días es ideal para la mayoría de empresas. Dentro de las políticas de SYL de crédito se estipula que en la mayor parte de sus clientes deben tener un máximo de 30 días para hacer efectivo el pago de las ventas al crédito, sin embargo la mayoría no lo cumple por distintos motivos entre ellos las firmas de cheque, recepción de facturas y días de pago específico.

En el sistema se tiene parametrizado que después de pasados de los 30 días todos los pedidos se retengan, sin embargo existe posibilidad de manipular el sistema y desretener los pedidos de clientes morosos, por lo que la gestión de créditos y cobros se ve afectada, pues los clientes al ver esta puerta abierta no pagan en el tiempo reglamentario. Por lo cual es indispensable que el área financiera tenga un punto de vista neutral en no beneficiar a ventas, sino encaminar a los clientes a que se acostumbre a cumplir con sus plazos crédito.

Se plantea a la empresa pactar nuevos créditos solo con 30 días de negociación para que se tenga una fluidez de efectivo acertada para empresa, así mismo debe de procurar cumplir rigurosamente con las políticas establecidas por la casa matriz para que la recuperación de cartera sea efectiva y que toda la gestión que se realice se aprovecha al 100% y tener una homogeneidad de criterios tanto la persona encargada de las cuenta por cobrar, contabilidad y controller regional, para dar información verídica a cada cliente.

Imagen 4.8 Rotación de las cuentas por cobrar

	<u>Estado actual</u>	<u>Escenario 30 días</u>
360	360	360
días crédito	93.19	30
	3.86	12.00
	Veces	Veces

Actualmente la rotación de la cuenta por cobrar tiene 93 días promedio de recuperación, con lo que para el año 2019 solamente se logró rotar 4 las cuentas por cobrar, por lo que al llevar todos los créditos a un promedio de cobro de 30 días se está logrando triplicar lo que actualmente se tiene ya que serían 12 veces la rotación de cuenta por cobrar, lo cual ayudaría en los flujos de la empresa.

Imagen 4.9 Decremento en monto de cuentas por cobrar

	<u>Estado actual</u>	<u>Escenario 30 días</u>
Costo variable total de ventas	Q 42,703,601	Q 42,703,601
Rotación de cuentas por cobrar	3.86	12.00
	Q 11,054,546.47	Q 3,558,633.38

Decremento: $1-(3,558,633.38/11,054,546.47)=68\%$

Al priorizar los créditos a 30 días, SYL refleja un decremento del 68% en sus cuentas por cobrar por lo que bajo este escenario la cartera estaría sana.

Imagen 4.10 Decremento neto de cuentas por cobrar

	<u>En quetzales</u>	
Monto promedio en cuentas por cobrar (Estado Actual)	Q	11,054,546.47
(-) Decremento en cuentas por cobrar (Escenario 30 días)	Q	3,558,633.38
= Total en cuentas por cobrar	Q	7,495,913.09
xRendimiento requerido sobre la inversión		<u>-32%</u>
Decremento en el monto de cuentas por cobrar	-Q	2,398,692.19

Si se considera -32% como rendimiento requerido sobre la inversión, en el monto de las cuentas se tendría una disminución en el monto por cobrar de Q2,398,692.19.

Este escenario se puede utilizar tanto para crédito a 60 días o 90 días.

4.3.3 Cuentas incobrables

Se presenta dato de cuentas incobrables del año 2018 y 2019.

Cuadro 4.8 Rubro estimación cuentas incobrables
Rubros para cálculo de estimación de cuentas incobrables
En quetzales

Años	Total de ventas	Ventas al crédito	Cuentas por cobrar	Pérdida en cuentas Incobrables
2018	Q 45,404,499	Q 40,864,049	Q 12,856,670	0
2019	Q 42,703,601	Q 38,433,240	Q 9,812,803	Q1,590,708
Total	Q 88,108,099.56	Q 79,297,289.60	Q 22,669,473.05	Q 1,590,708.46

Fuente: Elaboración propia 2019

Cálculo de cuentas incobrables

El promedio de pérdidas es de $\frac{Q1,590,708.46}{2} = Q795,354.23$

2 años

Entonces:

El promedio de = $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{2} = \frac{Q.22,669,473.05}{2} = Q11,334,736.02$

cuentas por cobrar periodo (N) 2 años

%cuentas incobrables= $\frac{Q795,354.23}{Q.11,334,736.02} \times 100 = 7.02\%$

Q.11,334,736.02

La cantidad total de cuentas incobrables es de:

$7.02\% \times 9,812,803 = Q688,560.71$

El monto estimado de las pérdidas por cuentas incobrables muestra el total de las cuentas incobrables este es cargado en la contabilidad de la empresa periódicamente, se asignan también los montos que deben regular las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera, sin olvidar que debe ser aplicado según el 3% que aplica la ley del ISR.

4.3.4 Factoraje

Se le plantea a SYL recurrir a factoraje para que una entidad financiera sea quien gestione el cobro de su cartera de clientes y ellos recuperen el efectivo en tiempo prudencial para solventar las deudas que se tienen con proveedores nacionales y en el extranjero para que esto no repercuta más adelante con no tener disponibilidad de productos en su inventario o que no se puedan realizar todas las gestiones aduanales para la colocación del producto en Guatemala.

Se debe tomar en cuenta que al usar factoraje la empresa tendrá un costo de 0.25 % mensual por el cobro del desembolso lo que representaría 3% anual, en comparación de 16% que tiene en la incobrabilidad es un porcentaje bastante aceptable, además que las empresa de factoraje en el país aceptan facturas de 30 hasta 90 días, lo que quedaría descubierto son los clientes que tienen un plazo de 120 días, sin embargo esos clientes son muy puntuales en sus pagos.

Según los análisis realizados en el presente capítulo, la administración de cuentas por cobrar de la empresa SYL, tiene problemas de sanidad en la liquidez financiera debido a que la rotación es demasiado extensa con un periodo de recuperación de 93 días hábiles, asimismo su política de estimación de cuentas incobrables deben analizarse debido a que al tener más de 150 días de vencimiento una factura esta se debe provisión

el 100% de su totalidad con lo que se cargan los gastos de la empresa, así mismo al momento de comparar la rentabilidad que se tuvo en el año 2019, fue negativa con lo cual se puede evaluar que la empresa está teniendo con liquidez para pagar sus obligaciones a corto plazo. Deberá de convenir con los clientes el pronto pago o bien una gestión adecuado en acompañamiento del área de créditos y cobros y el vendedor, así mismos respetar los parámetros que tiene establecidos en el sistema.

CONCLUSIONES

1. Se ha definido mediante el uso de análisis financiero de los estados financieros del año 2018 y 2019, que el impacto en la liquidez financiera de la empresa es bastante preocupante debido a que la cartera de clientes tiene vencimientos pasados de 180 días pasados de su vencimiento, con lo que según narrativa de la persona encargada de la cuenta por cobrar las políticas de créditos y cobros establece que para las cuentas que se encuentran vencidas entre 91 a 150 días se aplica un 50% del total de la deuda para su provisión y para las cuenta 151 en adelante 100%, actualmente en sus estados financieros ellos presenta un provisión de cuenta incobrable de Q.1,590,708.46, lo cual está afectando las utilidades del ejercicio 2019.
2. Se estableció que la empresa SYL tiene políticas y procedimientos de cuentas por cobrar, según información recabada en el presente año 2020, estas políticas se robustecieron pero a la fecha siguen sin aplicación de las mismas, debido a que la autorización está centralizada en el Controller regional.
3. Se determinó que el impacto de recuperación ha detonado en los resultados financieros de la empresa, debido a que en el año 2019 la empresa tuvo una perdida en sus utilidades por Q.1,270,496, la cual al realizar la fórmula de tasa de rendimiento sobre la inversión es de -32%, con lo que se puede apreciar que la empresa no puede invertir es decir que casi que se vive al día con sus deudas, además la tasa de rendimiento sobre ventas al crédito es de -29%.
4. Los días promedio el cobro son de 77 días sobre las ventas al crédito y el promedio del días de pago a proveedores es de 103 días, por lo que se establece que con sus flujos la empresa está pasando por un pequeña crisis financiera, debido a las cuentas incobrables que tiene, según la empresa estas ya están en caso jurídico lo cual también está presentando un gasto de honorarios y hasta la fecha el panorama financiero no es bueno.
5. Se estableció que el mercado que representa dificultad en transformar las ventas al crédito en efectivo es proyectos debido a que el año 2019, se dificulto la recuperación de luminarias vendidas a clientes, que sus clientes finales eran

municipalidades y entidades del estado debido a los estados de calamidad decretados, todos los proyectos quedaron descubiertos de pago respectivo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa realizar análisis financieros presentados en el presente trabajo de graduación con la periodicidad mensual, tener como meta mejorar sus índices para el final de un año, tener una recuperación efectiva de las cuentas incobrables.
2. Se sugiere para aplicar las políticas y procedimientos establecidos por su casa matriz en la cuenta por cobrar, debido a que si se aplican de manera correcta este será un beneficio financiero a largo plazo. Además con lo que se observo es que SYL, sirve indirectamente de financista a los clientes morosos, sería aconsejable que recuperando la cuenta se corten relaciones comerciales con las mismas.
3. Se aconseja al área de cuentas por cobrar la aplicación de la política establecida de forma neutral, ya que al aplicarlas se puede llevar un orden y no correr el riesgo que casa matriz al ver irregularidades en el manejo de las cuentas cobrar retire su inversión y la empresa pueda desaparecer de Guatemala. Esto para reducir pérdidas que afecten los estados financieros de la empresa y posteriormente se requiera de algún préstamo financiero, por lo poca liquidez financiera que posee.
4. Se sugiere a SYL, recuperar la cuenta incobrable que se tiene hasta la fecha, luego de esto resanar sus cuentas, renegociar con los clientes que representan riesgo, el darle ventas de contado o bien pago por anticipado con cheques pre fechados, así mismo comunicarle a los clientes que se queden en la cartera las políticas de crédito usadas a nivel regional, para que ellos lleven al día sus cuentas y así puedan también tener flujos de efectivo que no estén al 100% comprometidos.
5. Es recomendable hacer una gestión de cobro oportuna de la cuenta por cobrar, ya sea por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos e incluso visitas eventuales a los clientes para saber si se tiene alguna inconformidad con sus productos, para que no existan reclamos de clientes inconformes y que por ese tipo de eventos no realicen el pago, así perjudican la cuenta por cobrar, como el cumplimiento de las obligaciones de SYL con sus proveedores.

6. Se propone el factoraje como herramienta para inyectar efectivo a sus actividades y cumplir con cada una de sus obligaciones.

FUENTES

Bibliografías

Amaya Martinez, Alicia Valero et al. *Disminución de costes energéticos en la empresa, Tecnologías y estrategias para ahorro y la eficiencia energética*. Fundación confemetal. Madrid 2004.

Córdoba Padilla, M. *Gestión Financiera*. Ecoe ediciones. Bogotá 2010.

Decreto del Congreso de la República No. 10-2012 Ley de Actualización Tributaria. Guatemala. 01/03/2012.

Decreto del Congreso de la República No. 2-70 Código de Comercio. Guatemala. 1970.

Escritura de constitución SYL, 1974.

Garciadiego Bauche, Mario (1978). *Operaciones Bancarias, Activas, Pasivas y Complementarias*. Porrúa. México 1978.

Gitman J. Lawrence. *Administración financiera*. Pearson Educación. México 2003.

Gitman, Lawrence J. y Zutter, Chad J. *Principios de Administración Financiera. Decimosegunda División*. Pearson Educación. México. 2012

Golieb, R. P. *Crédito y Cobranza*. CECSA. México 1998.

Gonzalez Salgado Oscar y García Nava Jose Alberto. *Aprenda a cuidar su dinero*. Grupo Editorial Patria, S.A. De C.V. México 2014.

Hornngren, Charles.T. *Introducción a la contabilidad financiera*. Pearson Educación. México 2000.

Levy, Luis Haime (1992). *Planeación financiera en la empresa moderna*. ISEF EMPRESA LIDER. México 1992.

Morales Castro, Jose Antonio y Morales Castro Arturo. *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria, S.A de C.V. México 2014.

Moreno Fernández, Joaquín. A. *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*. Grupo Editorial Patria. México 2014.

Perdomo Moreno, Abraham. *Administración Financiera de Capital de Trabajo*. Thompson Editores. México 2000.

Piñeiro Sanchez, Carlos et al. (2007). *Dirección financiera modelos avanzados de decisiones con excel*. Delta Publicaciones Universitarias. Madrid 2007.

Van Horne James y Wachowicz, John Wachowicz. *Fundamentos de Administración Financiera*. Pearson Educación. México 2002.

E-grafías

García Aguilar, Juanita (2017). Importancia de la administración de capital de trabajo en las Pymes. [http://dialnet.unirioj.es:file:///C:/Users/Ana%20Pierri/Downloads/Dialnet ImportanciaDeLaAdministracionEficienteDelCapitalDe-6151264%20\(1\).pdf](http://dialnet.unirioj.es:file:///C:/Users/Ana%20Pierri/Downloads/Dialnet%20ImportanciaDeLaAdministracionEficienteDelCapitalDe-6151264%20(1).pdf)

Importancia.org. (2014). Importancia de la contabilidad. Obtenido de <https://importancia.org>: <https://www.importancia.org/contabilidad.php>

Palomeque, M. P. (2008). Administración del capital de trabajo. *Perspectivas*, (21), 161-172. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157009.pdf>

Prensalibre. (2018). [prensalibre.com](https://www.prensalibre.com). Obtenido de [prensalibre.com](https://www.prensalibre.com): <https://www.prensalibre.com/economia/vida-empresarial/luminarias-led-contribuyen-al-consumo-electrico/>

Álvarez Lorena. (2017). <https://elperiodico.com.gt/>. Obtenido de <https://elperiodico.com.gt/>: <https://elperiodico.com.gt/inversion/2017/05/17/feilo-sylvania-ofrece-alternativas-para-mejora-de-alumbrado-publico/>

Stern, Louis W. (2005). Canales de comercialización.: Pretince Hall. Estados Unidos 1998.

<https://books.google.com.gt/books?id=Tzw1JBz0slQC&pg=PA299&dq>

ÍNDICE DE CUADROS

2. Marco Teórico

Cuadro 2.1 Razones financieras	21
--------------------------------	----

4. Presentación de resultados.

Cuadro 4.1 Estado de situación financiera 2018	33
Cuadro 4.2 Estado de situación financiera 2019	34
Cuadro 4.3 Estado Resultados 2018	35
Cuadro 4.4 Estado Resultados 2019	36
Cuadro 4.5 Integración de ventas y costo de ventas 2018	37
Cuadro 4.6 Integración de ventas y costo de ventas 2019	37
Cuadro 4.7 Antigüedad de saldos al 31 de diciembre de 2019	40
Cuadro 4.7.1 Distribución de materialidad de la antigüedad de saldos	41
Cuadro 4.7.2 Análisis de la antigüedad de cartera	41
Cuadro 4.8 Rubro estimación cuentas incobrables	48

ÍNDICE DE IMÁGENES

4. Presentación de resultados.

Imagen 4.1 Rotación de las cuentas por cobrar	38
Imagen 4.2 Periodo promedio de cobro	38
Imagen 4.3 Periodo promedio de pago	39
Imagen 4.4 Margen de utilidad neta operativa	39
Imagen 4.5 Liquidez Financiera	42
Imagen 4.6 Tasa de rendimiento sobre la inversión	43
Imagen 4.7 Tasa de rendimiento sobre la inversión de las ventas al crédito	43
Imagen 4.8 Rotación de las cuentas por cobrar	45
Imagen 4.9 Decremento en monto de cuentas por cobrar	45
Imagen 4.10 Decremento neto de cuentas por cobrar	46