

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



**ANÁLISIS FINANCIERO SOBRE POLÍTICAS DE CRÉDITO EN UNA EMPRESA QUE
SE DEDICA A LA COMERCIALIZACIÓN DE REPUESTOS Y VEHÍCULOS DE
CARGA PESADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE
GUATEMALA**

LICENCIADA LOURDES ESMERALDA PÉREZ GONZÁLEZ

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2020

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



**“ANÁLISIS FINANCIERO SOBRE POLÍTICAS DE CRÉDITO EN UNA EMPRESA
QUE SE DEDICA A LA COMERCIALIZACIÓN DE REPUESTOS Y VEHÍCULOS DE
CARGA PESADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO 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 SÉPTIMO 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.

Catedrática

DOCTORA ZULMA VIOLETA FLORIÁN CARBONELL

Autora

LICENCIADA LOURDES ESMERALDA PÉREZ GONZÁLEZ

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2020

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

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán

Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales

Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez

Vocal II: Doctor Byron Giovanni Mejía Victorio

Vocal III: Vacante

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

Vocal V: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

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

Coordinador: Dr. Ahmed Ricardo Arturo Abdalla Álvarez

Evaluador: MSc. Silvia Marisol Cruz Barco

Evaluador: MSc. Tadeo René Castro Peralta

ACTA/EP No. **03105****ACTA No. MAF-A-058-2020**

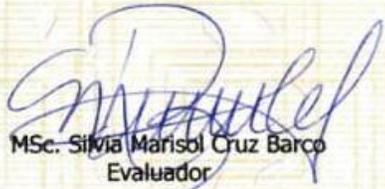
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación 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 infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **31 de octubre de 2020**, a las **16:00** para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de la Licenciada **Lourdes Esmeralda Pérez González**, carné No. **201318720**, 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 **"ANÁLISIS FINANCIERO SOBRE POLÍTICAS DE CRÉDITO EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA COMERCIALIZACIÓN DE REPUESTOS Y VEHÍCULOS DE CARGA PESADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO 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 **77** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: **Con 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 31 días del mes de octubre del año dos mil veinte.



Dr. Ahmed Ricardo Arturo Abdalla Álvarez
Coordinador



MSc. Silvia Marisol Cruz Barco
Evaluador



MSc. Tadeo René Castro Peralta
Evaluador



Licda. Lourdes Esmeralda Pérez González
Postulante



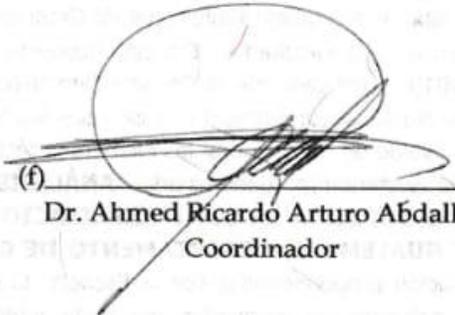
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante Lourdes Esmeralda Pérez González, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 06 de noviembre 2020.

(f)


Dr. Ahmed Ricardo Arturo Abdalla Álvarez
Coordinador

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS:** Por ser mi guía, mi proveedor y mi fortaleza para no darme por vencida.
- A MI MADRE:** Por ser el motor que me impulsa a alcanzar mis sueños, por brindarme su inmenso amor y apoyo incondicional.
- A MI PADRE:** Por su amor, y aunque ya no esté entre nosotros, estoy segura que estaría feliz y orgulloso de este logro.
- A MIS HERMANOS:** Por animarme a seguir adelante, por su amor, su paciencia y enseñarme a no rendirme.
- A MIS CUÑADOS:** Por sus muestras de cariño y su apoyo en todo momento.
- A MIS SOBRINOS:** Por brindarme alegría ante los obstáculos que se me presentaron.
- A MI FUTURO ESPOSO:** Por motivarme, estar conmigo y seguir luchando.
- A MIS AMIGOS:** Por tantos momentos inolvidables que quedarán grabados en mi corazón y su apoyo incondicional.
- A LA ESCUELA DE ESTUDIO DE POSTGRADO:** Por encargarse de enriquecer mi conocimiento con dedicación y esmero.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** Por ser una institución generosa que me brindó excelentes catedráticos.
- A LA EMPRESA F&E, S.A.** Por su valiosa confianza y aportación para el desarrollo del presente trabajo.

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| RESUMEN..... | i |
| INTRODUCCIÓN..... | iv |
| 1. ANTECEDENTES..... | 1 |
| 1.1 Antecedentes de empresas comercializadoras de repuestos y vehículos de carga pesada en Guatemala | 1 |
| 1.2 Antecedentes de las políticas de crédito | 3 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 5 |
| 2.1 El crédito..... | 5 |
| 2.1.1 Origen..... | 5 |
| 2.1.2 Definición | 5 |
| 2.1.3 Importancia | 6 |
| 2.2 Análisis financiero | 6 |
| 2.2.1 Análisis vertical | 7 |
| 2.2.2 Análisis horizontal..... | 7 |
| 2.2.3 Análisis financiero por medio de razones financieras | 7 |
| 2.2.4 Indicador de utilización de activos | 10 |
| 2.3 Administración de cuentas por cobrar..... | 11 |
| 2.3.1 Normas de crédito..... | 11 |
| 2.3.2 Análisis de crédito | 13 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.3.3 | Políticas de cobranza..... | 13 |
| 2.4 | Políticas de crédito..... | 15 |
| 2.4.1 | Políticas normales..... | 15 |
| 2.4.2 | Políticas flexibles | 15 |
| 2.4.3 | Políticas restrictivas | 15 |
| 3. | METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1 | Definición del problema..... | 16 |
| 3.2 | Objetivos | 17 |
| 3.2.1 | Objetivo general..... | 17 |
| 3.2.2 | Objetivos específicos | 17 |
| 3.3 | Diseño de la investigación | 18 |
| 3.3.1 | Unidad de análisis..... | 18 |
| 3.4 | Periodo histórico | 18 |
| 3.5 | Ámbito geográfico | 18 |
| 3.6 | Universo y muestra | 18 |
| 3.7 | Técnicas e instrumentos aplicados | 19 |
| 3.7.1 | Técnicas e instrumentos documentales..... | 19 |
| 3.7.2 | Técnicas e instrumentos de campo | 19 |
| 3.8 | Resumen del procedimiento aplicado | 20 |

| | | |
|-------|--|-----------|
| 4. | DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 22 |
| 4.1 | Análisis situacional | 23 |
| 4.1.2 | Elementos estratégicos | 24 |
| 4.1.3 | Otorgamiento de crédito | 25 |
| 4.1.4 | Análisis FODA | 26 |
| 4.2 | Indicadores financieros | 28 |
| 4.2.1 | Indicadores de liquidez | 28 |
| 4.2.2 | Indicadores de actividad | 30 |
| 4.2.3 | Indicadores de rentabilidad..... | 34 |
| 4.3 | Propuesta de una política de crédito..... | 37 |
| 4.3.1 | Propuesta de política de crédito en término de días de crédito | 37 |
| 4.3.2 | Propuesta de política de crédito en el descuento por pronto pago | 40 |
| 4.3.3 | Impacto financiero..... | 43 |
| | CONCLUSIONES..... | 45 |
| | RECOMENDACIONES | 46 |
| | FUENTES..... | 47 |
| | ANEXOS | 49 |
| | ÍNDICE DE CUADROS | 55 |
| | ÍNDICE DE GRÁFICAS..... | 56 |

RESUMEN

Para el presente trabajo profesional de graduación se abordó el tema: Análisis financiero sobre políticas de crédito en una empresa que se dedica a la comercialización de repuestos y vehículos de carga pesada en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

Para que una empresa comercializadora de repuestos y vehículos de carga pesada pueda subsistir en el mercado, debe alcanzar un alto grado de eficiencia operativa y financiera, mejorar constantemente el servicio, ofrecer precios competitivos, adaptarse a las exigencias del mercado y principalmente tener movimiento de efectivo para cumplir con sus obligaciones financieras, de ahí surge la importancia de que toda empresa genere liquidez para no recaer en retrasos de sus obligaciones.

Si las políticas de crédito no son eficientes provocará un incremento de las cuentas por cobrar, trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor liquidez para cumplir con sus compromisos financieros. Esta problemática afecta a la empresa debido a que la inadecuada aplicación de las políticas de crédito provoca deficiencias en las cuentas por cobrar y liquidez de la empresa. Para atender la problemática expuesta se plantearon las siguientes interrogantes: ¿Actualmente de qué forma otorga crédito la empresa?, ¿la empresa es eficiente en la administración de las cuentas por cobrar? Y por último, ¿qué impacto financiero provoca realizar cambios en las políticas de crédito?

Para responder a estas interrogantes se planteó como objetivo general: “evaluar políticas de crédito con el fin de mejorar la liquidez de la empresa comercializadora de repuestos y vehículos de carga pesada”. De este objetivo general se derivaron los siguientes objetivos específicos, diagnosticar la situación actual de la empresa mediante análisis de fortalezas y debilidades; determinar la administración de las cuentas por cobrar mediante análisis financiero de los ratios de utilización de activos, liquidez y rentabilidad; y diseñar políticas de crédito mediante análisis financiero.

El ámbito geográfico fue el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala y el periodo histórico de información financiera tomado como base fueron los años 2019 y 2018.

Cómo parte de la metodología utilizada, la investigación posee un diseño no experimental, con un método de investigación con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo en el cual se aplicaron las fases de la investigación aplicada, asimismo se consideró como unidad de análisis a una empresa comercializadora de repuestos y vehículos de carga pesada, que por fines de confidencialidad se denominó: empresa F&E, S.A. Se utilizó una muestra no probabilística para la aplicación de la técnica de entrevista utilizando como instrumento una guía de entrevista estructurada. Para el proceso de recolección de información se utilizaron fuentes primarias y secundarias (libros, tesis, textos entre otros). También se aplicaron otras técnicas como el análisis de documentos utilizando como instrumentos de estudio el balance de situación financiera y estado de resultados correspondientes a los períodos finalizados 2019 y 2018 que permitieron la recolección de información sobre la unidad de análisis.

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en el desarrollo de cada uno de los objetivos.

Para el primer objetivo en base al análisis FODA se determinó que la empresa F&E, S.A. posee dos importantes fortalezas: trayectoria por más de 20 años en el mercado y diferentes sedes para atender la demanda, esto ha permitido un crecimiento significativo en el mercado. Sin embargo las debilidades más relevantes fueron la centralización de toma de decisiones, debido a esto se han perdido negociaciones muy grandes, hasta el punto de perder clientes potenciales, esto de la mano con los procedimientos internos que no son realizados en un tiempo oportuno por lo que tienden a ser muy extensos. También la inexistencia de un proceso definido para realizar compras; esto además de generar inventario obsoleto no permite centralizarse en los productos más vendibles por lo que al disponer de ellos se agotan rápidamente y los clientes no pagan en tiempo oportuno.

En el segundo objetivo, mediante análisis financiero por medio de indicadores financieros, se determinó que la administración de las cuentas por cobrar no ha sido muy eficiente, según los resultados obtenidos en los indicadores de liquidez muestran una disminución, si esta tendencia sigue en los próximos años la empresa puede llegar a tener problemas con el cumplimiento de sus obligaciones en el corto plazo. Los indicadores de utilización de activos también presentan leves disminuciones, pero no necesariamente ventajosas para la empresa. La política de cobro actual es de 30 días sin embargo sus cobros en promedio se realizan alrededor de 40 inclusive 50 días. Los indicadores de rentabilidad se mantienen en márgenes bajos y lo ideal es mantener márgenes altos.

En el tercer objetivo se realizaron propuestas de políticas de crédito con el fin de mejorar la liquidez de la empresa. En la propuesta, al modificar los días de crédito de 30 a 45 días, se puede observar que se genera valor para F&E, S.A. ya que se obtiene un ingreso diario de Q436.67 generando anualmente Q1,310,008.16 adicional a la utilidad. En la propuesta, al ofrecer descuento del 3% por pronto pago, también se obtiene un ingreso diario de Q397.02 generando anualmente Q1,191,058.52 adicional a la utilidad.

F&E, S.A. puede aprovechar este ingreso para enfocarse en invertir en sus productos más vendibles, brindar la ampliación del crédito para abarcar un porcentaje más del mercado que atiende en la actualidad. También puede aprovechar las alianzas estratégicas con sus proveedores para negociar precios más accesibles y con esto aumentar su porcentaje de ganancia. Por esta razón es necesario evaluar las políticas de crédito para la adecuada administración del efectivo y liquidez de la empresa.

INTRODUCCIÓN

La empresa que se dedica a la comercialización de repuestos y vehículos de carga pesada en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala, ha evidenciado problemas estratégicos y operativos que provoca la reducción de liquidez, por lo que si no se corrige a tiempo podría tener problemas por incumplimiento de sus obligaciones, ya no podrá brindar respaldo y seguridad en la operativa diaria y en última instancia terminar en quiebra.

Si las políticas de crédito no son eficientes provocará un incremento de las cuentas por cobrar, trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor liquidez para cumplir con sus compromisos financieros. Este problema de investigación, afecta a la empresa debido a que la inadecuada aplicación de las políticas de crédito provoca deficiencias en las cuentas por cobrar y liquidez de la empresa. Es por ello que es necesario evaluar las políticas de crédito para la adecuada liquidez de la empresa. El presente trabajo profesional de graduación consta de cuatro capítulos, los cuales surgieron de acuerdo a los objetivos planteados.

El capítulo uno, contiene los antecedentes, donde se describen los antecedentes de empresas comercializadoras de repuestos y vehículos de carga pesada en Guatemala y antecedentes de las políticas de crédito, asimismo información sobre otras investigaciones realizadas relacionadas al tema.

El capítulo dos presenta el marco teórico el cual contiene la exposición y análisis de las teorías tal como el origen del crédito, su definición y la importancia. También se incluyeron enfoques teóricos y conceptuales para fundamentar la investigación, como el análisis financiero que contienen los estados financieros, análisis financiero por medio de indicadores financieros, la administración de las cuentas por cobrar y políticas de crédito.

El capítulo tres describe toda la metodología utilizada la cual parte de la problemática planteada. También se incluyeron las técnicas e instrumentos documentales y de campo aplicados para el desarrollo de la investigación. Se utilizaron técnicas de investigación documental que permitieron el análisis de información y técnicas de investigación de

campo que permitieron la recolección de datos. Algunas de estas técnicas fueron: Análisis de documentos y técnica de entrevista utilizando como instrumento una guía de entrevista estructurada. La investigación presenta un alcance descriptivo y explicativo, asimismo presenta el periodo histórico, ámbito geográfico universo y muestra analizada.

En el capítulo cuatro se expone la propuesta de solución que se ha planteado, la cual consiste en realizar un análisis financiero de las políticas de crédito para mejorar la liquidez de la empresa.

Se inicia con el análisis situacional de la empresa F&E, S.A. para conocer las principales fortalezas y debilidades; por consiguiente, la forma de otorgar créditos a los clientes. Seguidamente, se realizó un análisis financiero por medio de razones financieras para determinar a nivel financiero si la empresa es eficiente en la administración de sus cuentas por cobrar y por último se diseñaron propuestas analizando las políticas de crédito.

De acuerdo a las propuestas realizadas, se pudo determinar que la ampliación de los días de crédito a los clientes va a permitir un impacto a nivel financiero rentable, será un motor principal para incentivar las ventas y a nivel comercial saneará las relaciones tanto con sus clientes y sus proveedores. En la propuesta de política de crédito al considerar un descuento por pronto pago del 3% la empresa genera valor, obteniendo un impacto diario adicional a la utilidad al finalizar el periodo. Debido al giro del negocio se analizan los resultados diarios como parte del cumplimiento de las estrategias.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

1. ANTECEDENTES

En el presente capítulo se describen los antecedentes de las empresas comercializadoras de repuestos y vehículos de carga pesada, el origen y desarrollo del sector; así como el análisis financiero de las políticas de crédito en este tipo de empresas, estos temas son medulares de la presente investigación.

1.1 Antecedentes de empresas comercializadoras de repuestos y vehículos de carga pesada en Guatemala

Anteriormente, los seres humanos que habitaban en nuestro planeta solían desplazarse mediante animales especialmente cuando se trataba de recorrer distancias muy grandes aprovechando así la fuerza y velocidad de estos. Entre los animales más comúnmente utilizados por los humanos se encontraban la vaca, el buey, burro, caballo, mula y el camello pues estos animales eran los que tenían mayor facilidad para adaptarse a los seres humanos.

Pero para los seres humanos, a pesar de que estos animales eran una buena opción para transportarse, necesitaban una máquina que les permitiera recorrer largas distancias en el menor tiempo posible y después de la primera revolución industrial y la aparición del ferrocarril y el metro, llevó a la creación, historia y evolución de la industria automotriz. Y fue precisamente lo anterior lo que motivó al desarrollo de los automóviles. Por lo tanto, su historia comenzó a finales del siglo XVIII en Gran Bretaña y Estados Unidos.

Henry Ford cambió ese paradigma con el diseño del automóvil Modelo T, que involucró por primera vez una línea de montaje de producción en masa. El resultado de esta innovadora técnica no sólo se resintió en la productividad, sino también en la reducción del número de piezas necesarias para construir un vehículo. La ventaja que Ford obtuvo con ese desarrollo fue tan significativa que, al poco tiempo, los fabricantes de automóviles tuvieron que adaptarse a ese método, pues de otro modo quedarían sumergidos en los problemas de productividad y gastos en la fabricación. (Ferrepro, 2020).

Desde entonces, los procesos de producción en la industria automotriz han incorporado diversas tecnologías, de tal modo que los tiempos de ensamblaje y el nivel de producción sigan mejorando y cada vez impliquen menos costos y mayor agilidad. Sin embargo, han cambiado poco en el trasfondo del procedimiento. Desde la selección de materiales y el diseño del automóvil, hasta la distribución de los vehículos, cada proceso ha evolucionado gracias a los hallazgos tecnológicos y seguirá involucrando cada vez más soluciones para esta notable industria.

La mayor concentración de las empresas que comercializan repuestos para vehículo pesado en Guatemala, se encuentra en la ciudad capital con un 70% de presencia y el resto en el interior del país.

En lo que respecta a la distribución de vehículos por tipo, de acuerdo al Sistema de registro Fiscal de la SAT, a septiembre de 2014, los camiones, cabezales y transporte de carga conformaron el 5.2% del parque vehicular total de Guatemala. (López, 2020)

Actualmente, existen alrededor de ochenta empresas que comercializan repuestos para vehículo pesado en toda Guatemala, mismas que, se dedican a la distribución de repuestos nuevos o usados para cabezales, furgones y plataformas de distintas marcas y modelos, los cuales, son importados principalmente de Estados Unidos de América con un aproximado del 75% de las importaciones, y el resto de México, Canadá, Panamá y Asia.

La empresa F&E, S.A. fue fundada en el siglo XX, pertenece al sector productivo de transporte y su actividad principal es la venta de vehículos y repuestos de carga pesada. F&E, S.A. tiene más de 20 años de trayectoria por lo que se ha posicionado como una de las mejores a nivel nacional y latinoamericano. Actualmente emplea a más de 100 trabajadores siendo generadora de empleo y contribuyendo al desarrollo social y económico del país. Conviene resaltar que los vehículos de carga pesada o cabezales requieren repuestos para el motor, repuestos para transmisión (caja de velocidades), repuestos para frenos (discos, fricciones, pastillas, tambores, válvulas, etc.), repuestos eléctricos (como alternadores y starters), repuestos para suspensión (resortajes),

repuestos para escape (abrazaderas, codos, puntas para escape cromadas, tubos flexibles), filtros (bushing, kin-pin), etc. Todas sus piezas en conjunto hacen posible el movimiento del tráiler, por lo tanto, cada una debe conservarse en buen estado (Ferrepo,2020).

En efecto, debido al costo que representan los repuestos, el sector enfrenta una serie de retos externos como buscar estrategias para satisfacer las diferentes necesidades de cada uno de sus clientes.

1.2 Antecedentes de las políticas de crédito

El surgimiento de las primeras manifestaciones del crédito tuvo lugar con el surgimiento de los bancos como una de sus funciones principales las cuales pueden rastrearse hasta la antigüedad. Los orfebres ingleses del siglo XVII constituyeron el modelo de partida de la banca contemporánea. Guardaban oro para otras personas, a quienes tenían que devolverlo si así les era requerido. Pronto descubrieron que la parte de oro que los depositantes querían recuperar era sólo una pequeña parte del total depositado. Así, podían prestar parte de este oro a otras personas, a cambio de un instrumento negociable o pagaré y de la devolución del principal y de un interés. Fue de esta manera que el crédito tuvo lugar en el mundo.

El crédito tiene su origen desde los inicios de las instituciones financieras a principios del siglo XIX. El desarrollo de la producción y las relaciones comerciales hizo necesaria la organización del crédito como establecimiento meramente financiero.

La falta de crédito y de financiamiento se convertía en una limitante fundamental en el desarrollo económico de la isla, como posible solución, los hacendados cubanos consideraron que los agricultores debían reunir fondos y crear una caja de créditos propia mediante un método, el de refacción principalmente azucarera y cafetalera, créditos a los que no se puso fin con el surgimiento de las instituciones financieras, estos tipos de créditos vinieron evolucionando paulatinamente y aún en nuestros días resulta factible su utilización. (Faxas del Toro, 2011)

El tema propuesto se ha abordado en distintas investigaciones, entre las semejantes están:

Cuadro No. 1.1 Tesis relacionadas con la investigación

| No. | Tesis | Fecha | Abordaje | Aporte |
|-----|--|------------|---|--|
| 1 | “El contador público y auditor como consultor externo en el diseño para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos del departamento de análisis crediticio y Cobranza para una empresa Comercializadora de llantas” | mayo 2015 | Se investigó la necesidad de implementar un manual de políticas y procedimientos que sirva como marco de referencia con respecto a las políticas y procedimientos de crédito y cobro implementados. | Se implementó un manual de políticas y procedimientos con la finalidad de definir las actividades que requieren de una organización definitiva, y la identificación concreta del personal y su participación en la empresa. |
| 2 | “Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química s.a. 2017” | julio 2016 | Se investigó la necesidad de la creación y aplicación de controles internos para conceder créditos, la recuperación de los valores aumentaría y la morosidad disminuiría, lo que permitirá a la organización contar con mejor liquidez, a la hora de tener que realizar pagos por obligaciones a corto plazo. | Se realizaron análisis para controles Internos para el proceso de crédito, y para seleccionar a proveedores proponiendo manuales que ayuden a la liquidez y rentabilidad de la organización para disminuir sus cuentas por cobrar. |
| 3 | Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A | enero 2018 | Se investigó la forma de diseñar un manual de políticas de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez de la agencia de viaje “LIVESTRAVEL S.A”, se observa una desorganización en los procesos de otorgamiento de crédito, lo cual incide en la solvencia y rentabilidad de la empresa. | Se diseñó un manual de políticas de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez de la agencia de viaje “LIVESTRAVEL S.A” |

Fuente: Elaboración propia.

2. MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico contiene la exposición y análisis de las teorías y enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar la investigación relacionada con el sector automotriz de vehículos de carga pesada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

2.1 El crédito

Se puede afirmar que el crédito es tan antiguo como la civilización. En sus comienzos, el préstamo se efectuaba en especie, y fue hasta la aparición y empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada.

2.1.1 Origen

Antes de la era cristiana, en la antigua Roma se encuentran los primeros signos del desarrollo crediticio, hubo constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente o que no cumplía lo pactado con el acreedor; del Valle Córdoba (s/f), afirma que también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de los bienes del deudor, el encarcelamiento, la pena de muerte y su venta como esclavo.

Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros. Estos actuaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los créditos de sus clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban de pagar las deudas de sus clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares, pero no practicaban operaciones de préstamo. Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos casi como los conocemos hoy en día.

2.1.2 Definición

“El término crédito proviene del latín “*creditum*” de *credere*, tener confianza, la confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo.

El crédito sin la confianza es inconcebible, el crédito es confianza”. (Faxas del Toro, 2011).

John Stuart Mill en su Economía Política definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios créditos es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.

La operación de crédito puede definir como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

2.1.3 Importancia

Actualmente el crédito es de vital importancia para la economía, debido a que si se utiliza adecuadamente produce los siguientes beneficios para la empresa:

Aumento de los volúmenes de venta, incremento de la producción de bienes y servicios, elevación del consumo, hace más productivo el capital, creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes, fomento del uso de todo tipo de servicios. (Del Valle Córdoba, s/f)

2.2 Análisis financiero

“El análisis financiero consiste en estudiar la información que contienen los estados financieros básicos por medio de indicadores y metodologías plenamente aceptados por la comunidad financiera, con el objetivo de tener una base más sólida y analítica para la toma de decisiones”. (Guajardo y Andrade, 2008, p.158).

Este tipo de análisis permite tener un panorama más amplio de cómo se encuentra financieramente la empresa, se puede notar si tiene capacidad de hacer frente a sus obligaciones a corto y largo plazo, si es solvente para mantenerse y seguir creciendo en el mercado.

2.2.1 Análisis vertical

El análisis vertical consiste en determinar la participación relativa de cada rubro sobre una categoría común que los agrupa. Así, por ejemplo, cada rubro del activo (disponibilidades, inventarios, etc.) representa un porcentaje del activo total, que es la categoría que agrupa todos los rubros del activo (Dumrauf, 2013, p.54).

Este análisis se realiza con base a un año en específico, acá se puede visualizar de manera más amplia los rubros más representativos de un periodo. Servirá para tomar decisiones según el objetivo que se pretenda alcanzar.

2.2.2 Análisis horizontal

El análisis horizontal permite establecer tendencias para los distintos rubros del balance y del estado de resultados, estableciendo comparaciones contra un año determinado. Dumrauf (2013). Afirma que para que la comparación resulte procedente, es necesario establecer un “año base” contra el cual efectuar la comparación de las cifras de los distintos rubros contra los mismos rubros del año base. Al observar la tendencia, podremos establecer si las ventas han aumentado o disminuido realmente con relación al año base, lo mismo con los costos, los inventarios, el activo fijo, etcétera (p.57).

En este análisis se puede observar las variaciones que se dieron de un año respecto a otro, esto con la finalidad de tomar decisiones que ayuden a la empresa a utilizar y aprovechar los recursos con los que dispone.

2.2.3 Análisis financiero por medio de razones financieras

Para Gitman y Joehnk (2009), el análisis de razones es el estudio de las relaciones entre las diversas cuentas de los estados financieros. Cada medida relaciona una partida del balance general (o estado de resultados) con otra, o como sucede con mayor frecuencia, una cuenta del balance general con una partida operativa (estado de resultados), (p.288).

De esta forma, no solo se ve el tamaño absoluto de las cuentas de estados financieros, sino más bien lo que indican en cuanto a liquidez, actividad o rendimiento empresarial.

Otros autores definen las razones financieras como indicadores financieros.

Para Guajardo y Andrade (2008), un indicador financiero es la relación de una cifra con otra dentro o entre los estados financieros de una empresa, que permite ponderar y evaluar los resultados de las operaciones de la compañía. Existen diferentes indicadores financieros, también llamados razones financieras, que permiten satisfacer las necesidades de los usuarios. (p.158)

Son utilizados para ponderar y evaluar el desempeño operativo y financiero de una empresa. Una vez realizados los cálculos se procede a comparar con las empresas similares en la misma industria. Además, presentan información respecto al nivel de endeudamiento, que permite comprobar si los recursos que obtiene la empresa mantienen un adecuado equilibrio entre financiamiento interno (propio) y externo.

Para Morales y Morales (2014) las razones financieras evalúan cuatro aspectos o categorías de estudio: 1) liquidez, 2) Apalancamiento o estructura de capital, 3) indicadores de actividad, e 4) indicadores de rentabilidad (p 201).

Las razones de liquidez se utilizan para juzgar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones de corto plazo, a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. En esencia, deseamos comparar las obligaciones de corto plazo con los recursos de corto plazo disponibles para satisfacer dichas obligaciones. (Cruz, 2018)

La finalidad de las razones de liquidez es informar acerca de la capacidad de pago en el corto plazo que tiene una organización. Estas razones implican las relaciones entre los activos circulantes y los pasivos de corto plazo.

Morales y Morales (2014) definen:

las razones de apalancamiento / estructura de capital: comprende la combinación de deudas y capital contable que las empresas utilizan para financiar sus activos,

considerando las restricciones que sigue la empresa para el uso de dichos fondos. Es importante medir el nivel de endeudamiento o apalancamiento que utilizan las empresas. El principal riesgo que presentan las empresas con altas cantidades de deudas en su estructura de capital es la posibilidad de insuficiencia de recursos para pagar las deudas en el caso que se lo exigieran en un momento determinado y el incremento de las tasas de interés que son determinadas por los mercados financieros.

Las razones de actividad: a las razones de actividad también se les conoce como razones de ciclo, eficiencia o intensidad con que se utilizan los activos para la obtención de utilidades o ventas. Los aspectos que se estudian de la empresa son: los inventarios, las cuentas por cobrar, los activos fijos y los activos totales, ciclo operativo y el ciclo financiero. (p. 202).

Hay dos tipos de razones de rentabilidad; las que muestran la rentabilidad en relación con las ventas y las que muestran la rentabilidad en relación con la inversión. Juntas, estas razones indican la eficiencia de operación de la compañía.

La razón de solvencia es muy útil para los analistas financieros ya que al no considerar la deuda de corto plazo, permite analizar el grado de apalancamiento de la empresa desde el punto de vista de la política de endeudamiento y no de las prácticas comerciales. (Cruz,2018).

Al realizar una adecuada gestión de los activos, permite comprobar si la empresa es eficiente en el uso de estos. Son analizados y comparados para detectar problemas y hacer correcciones pertinentes que ayuden a la empresa a seguir con sus operaciones diarias y ser exitosa en el mercado.

2.2.4 Indicador de utilización de activos

Con los indicadores financieros referentes a la utilización de activos se pretenden conocer situaciones como cuántas veces representa las ventas el monto que se tiene en inventarios, o cuánto tiempo promedio tarda en cobrar lo que le deben sus clientes. Se puede analizar la rotación de las cuentas por cobrar y la rotación de inventarios. (Guajardo y Andrade, 2008, p.158).

Este indicador refleja realmente como se han utilizado los activos de la empresa. Si la empresa tiene activos líquidos, los cuales permitan el retorno del efectivo en tiempo prudente para seguir con las operaciones diarias y evitar problemas de liquidez.

Entre algunos de estos indicadores se pueden mencionar los siguientes:

| Indices de actividad | Fórmula | Interpretación |
|---------------------------------|---|---|
| Rotación de inventarios | $\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario}}$ | Indica el número de veces que el inventario se vende al año |
| Periodo promedio de cobro | $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{(\text{Ventas}/365)}$ | Indica el tiempo promedio en que la empresa tarda en cobrar las ventas |
| Periodo promedio de pago | $\frac{\text{Cuentas por pagar}}{(\text{Costo de ventas}/365)}$ | Indica el tiempo promedio en que la empresa tarda en pagar sus cuentas |
| Rotación de los activos totales | $\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}}$ | Por cada quetzal que se tenga en activos fijos la empresa gana tantos quetzales |

Besley y Brigham (2016), exponen que otro indicador financiero que sirve para determinar la viabilidad de una inversión es el Valor presente neto (VPN) y en sus siglas en inglés (NPV). El Valor presente (VP) representa el valor equivalente actual de uno o varios flujos futuros, mientras que el VPN se refiere a la diferencia de flujos positivos y negativos. (p.126).

2.3 Administración de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan un activo muy importante ya que si no se es eficiente en su uso la empresa no puede obtener el retorno de esa inversión. También actúan como un préstamo concedido a un cliente.

Para Dumrauf (2013), el crédito se concede con el fin de estimular las ventas. Así, el acto de otorgar crédito es invertir en un cliente; se trata de una inversión vinculada a un producto o servicios. Sin embargo, existen ciertos costos potenciales. Si el cliente no paga, la empresa debe absorber los costos de mantener las cuentas por cobrar. Por lo tanto, existe una relación de intercambio entre las mayores ventas y los costos y riesgos derivados de mantener un mayor stock de cuentas por cobrar. Cuando una compañía concede crédito, debe establecer procedimientos para el otorgamiento de este y para la cobranza. (pp. 561-562).

Para establecer su política de crédito, una corporación debe definir con toda claridad 3 componentes esenciales que a continuación se detallan:

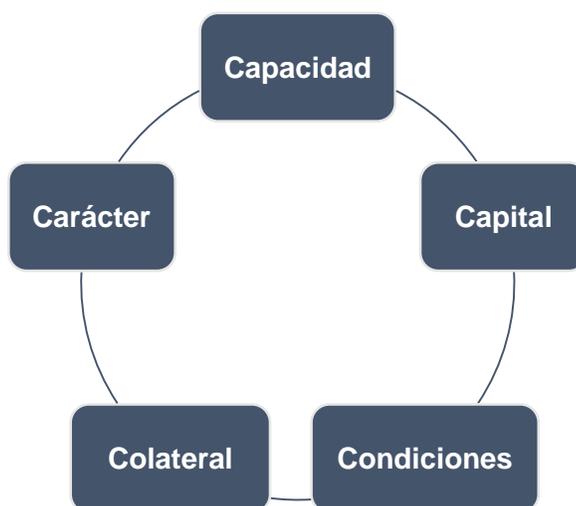
2.3.1 Normas de crédito

Las normas de crédito son los requisitos mínimos que debe cumplir un cliente para que le sea concedido crédito.

Según Block et al. (2013), la empresa debe determinar el carácter del riesgo de crédito con base en registros anteriores de pago, estabilidad financiera, capital contable actual y otros factores. Cuando se crea una cuenta por cobrar, quiere decir que se ha otorgado crédito a un cliente y que se espera que lo reembolse de acuerdo con los términos comerciales. (p.173)

En ocasiones, los banqueros se refieren a las 5 C del crédito (carácter, capital, capacidad, condiciones y colaterales) como señal de que un préstamo será reembolsado a tiempo, de forma extemporánea o si no será pagado jamás.

Gráfica No. 2.1 Municipio de Guatemala, empresa F&E, las 5 C del crédito



Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de Block, et al (2013).

El carácter: hace referencia a la calidad ética y moral del individuo para cumplir con el reembolso.

El capital: hace referencia al monto de recursos financieros disponibles para la compañía que solicita el préstamo e implica un análisis de la razón de deudas a capital contable y de la estructura de capital de la empresa.

La capacidad: considera que la compañía disponga de un flujo de efectivo y lo pueda sostener a un nivel suficientemente alto como para liquidar el préstamo.

Las condiciones: toman en cuenta la sensibilidad de la utilidad de operación y de los flujos de efectivo a la economía. Es decir, la industria a la que pertenece ya que algunas por ejemplo son muy cíclicas y presentan amplias fluctuaciones en los flujos de efectivo. Cuanto más sensible sea el flujo de efectivo a la economía, tanto mayor será el riesgo de crédito de la empresa.

La garantía colateral: está determinada por los activos que se ofrecen en garantía del préstamo. Por ejemplo, una hipoteca, la adquisición de un automóvil. Obviamente, cuanto mejor sea la calidad de la garantía colateral, tanto más bajo será el riesgo del préstamo (p.173).

2.3.2 Análisis de crédito

Son las condiciones que regulan las ventas a crédito, en especial en relación con los convenios de pago.

Besley y Brigham (2016) exponen que las empresas deben determinar cuándo comienza el periodo de crédito, cuánto tiempo tiene el cliente para pagar las compras a crédito antes de que se considere que la cuenta es morosa y si se debe ofrecer un descuento en efectivo por pronto pago. Los términos de crédito van desde el pago en efectivo antes de la entrega y el pago en efectivo contra entrega, hasta la oferta de descuentos en efectivo por pronto pago. Por ejemplo, ofrecer los términos 3/15, neto 30, permite al cliente aprovechar un descuento del 3% del valor nominal del monto de la factura si efectúa el pago dentro de los quince primeros días, pero si no toma el descuento, debe pagar el monto total en un plazo de 30 días. (p.584).

Es importante considerar varios factores al momento de conceder crédito, hay que enfocar los esfuerzos en los clientes potenciales o bien los clientes que generan mayores ingresos para la organización, ellos son merecedores de descuentos.

2.3.3 Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza, son los procedimientos que lleva a cabo la empresa al momento de cobrar aquellos créditos que han sido concedidos a los diferentes clientes.

Estos procedimientos pueden incluir acciones como cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y acciones legales. De las variables que hay que tener en cuenta antes de emprender alguna acción de cobranza, una es el costo del procedimiento de cobro y otra la antigüedad de la cuenta que se va a cobrar. Las empresas deben enfocar sus esfuerzos en reducir sus cuentas por cobrar y no seguir perdiendo su inversión en clientes que son verdaderamente morosos. (Izar, 2018, p.193).

Además de estos componentes, es importante que la empresa busque estrategias para diferenciarse de la competencia y brindar un buen servicio al cliente.

Para Koontz et al (2012) la estrategia es la determinación de la misión y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, seguida de la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar las metas”. Plantea cuatro estrategias alternativas partiendo de la matriz FODA orientada a identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas empresariales.

La estrategia DA busca minimizar debilidades y amenazas, y se conoce cómo estrategia mini-mini (por minimizar-minimizar); puede requerir que la compañía, por ejemplo, establezca una coinversión, se reduzca o hasta se liquide. La estrategia DO intenta minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades. Así una empresa con debilidades en algunas áreas puede desarrollarlas desde el interior o adquirir las competencias necesarias (como tecnología o personas con las habilidades necesarias) en el exterior para aprovechar las oportunidades en el ambiente externo. La estrategia FA utiliza las fortalezas de la organización para ocuparse de las amenazas en el ambiente. La meta es maximizar a las primeras y minimizar a las segundas. Así, una compañía puede usar sus fortalezas tecnológicas, financieras, gerenciales o de marketing para hacer frente a las amenazas de un nuevo producto introducido al mercado por su competidor.

La estrategia FO, que capitaliza las fortalezas de una compañía para aprovechar las oportunidades, es la más deseable; de hecho, la meta de las empresas es moverse desde otras posiciones en la matriz hacia ésta. Si tienen debilidades buscarán superarlas para convertirlas en fortalezas; si enfrentan amenazas lidiarán con ellas para poder enfocarse en las oportunidades.

2.4 Políticas de crédito

Las políticas de crédito son lineamientos de los que dispone una empresa con el fin de otorgar facilidades de pago a cierto cliente o clientes. Los tipos de políticas de crédito están adaptados a cada categoría de clientes.

2.4.1 Políticas normales

Las políticas normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de los clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria, las empresas que adoptan este tipo de políticas tendrán que financiar moderadamente a sus clientes y por ello deberán asumir ciertos costos financieros. Según refiere Coronel y Quintana (2019), citado por (Brachfield, 2012, p.32).

2.4.2 Políticas flexibles

Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarse al cliente, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado. Según refiere Coronel y Quintana (2019), citado por (Brachfield 2012, p. 33).

2.4.3 Políticas restrictivas

Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al costo del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito, las empresas que adoptan este tipo de políticas no tienen grandes planes de crecimiento a corto plazo y se conforman con mantener su cifra de ventas y cuota de mercado. Según refiere Coronel y Quintana (2019), citado por (Brachfield 2012, p. 33).

3. METODOLOGÍA

En este capítulo se describen cada uno de los componentes metodológicos, que se han seleccionado para cumplir con los objetivos de la investigación. La metodología contiene la explicación en detalle de qué y cómo se hizo para resolver el problema de la investigación relacionada con el Análisis financiero sobre políticas de crédito en una empresa que se dedica a la comercialización de repuestos y vehículos de carga pesada en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

3.1 Definición del problema

Actualmente la empresa comercializadora de repuestos y vehículos de carga pesada para perdurar en el mercado, debe alcanzar un alto grado de eficiencia operativa, reducir sus costos, mejorar constantemente el servicio, ofrecer precios de venta competitivos y tener movimiento de efectivo para subsistir y cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo, de ahí surge la importancia de que toda empresa genere liquidez para no recaer en retrasos de sus obligaciones.

La empresa ha evidenciado problemas estratégicos y operativos que provoca la reducción de liquidez, por lo que si no se corrige a tiempo podría tener problemas por incumplimiento de sus obligaciones, ya no podrá brindar respaldo y seguridad en la operativa diaria y en última instancia terminar en quiebra.

Si las políticas de crédito no son eficientes provocarán un incremento de la cuenta por cobrar, trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor liquidez para cumplir con sus compromisos financieros. Por lo anterior la inadecuada aplicación de las políticas de crédito provoca deficiencias en las cuentas por cobrar y liquidez de la empresa.

La propuesta de solución que se plantea es diseñar políticas de crédito mediante análisis financiero para la adecuada administración del efectivo.

Las preguntas de investigación que se han planteado son:

- ¿Actualmente de qué forma otorga crédito la empresa?
- ¿La empresa es eficiente en la administración de las cuentas por cobrar?
- ¿Qué impacto financiero provoca realizar cambios en las políticas de crédito?

3.2 Objetivos

Los objetivos representan el propósito o fin de la investigación. En la presente investigación se plantean objetivos generales y específicos.

3.2.1 Objetivo general

El objetivo general de la presente investigación consiste en:

Evaluar políticas de crédito con el fin de mejorar la liquidez de la empresa comercializadora de repuestos y vehículos de carga pesada en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

3.2.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos que se plantean para alcanzar el objetivo general de la investigación son:

- Diagnosticar la situación actual de la empresa mediante análisis de fortalezas y debilidades.
- Determinar la administración de las cuentas por cobrar mediante análisis financiero de los ratios de utilización de activos, liquidez y rentabilidad.
- Diseñar políticas de crédito mediante análisis financiero.

3.3 Diseño de la investigación

Diseño es el “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (Hernández et al. 2015, p.128).

Según el estudio realizado para esta investigación el diseño establecido fue no experimental, considerado de esta manera a la unidad de análisis y análisis financieros presentados de forma natural sin manipular datos.

3.3.1 Unidad de análisis

Se establece como unidad de análisis para la presente investigación la empresa F&E, S.A ubicada en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

3.4 Periodo histórico

El periodo histórico de información financiera que será tomado como base para la investigación será el periodo 2019 y 2018.

3.5 Ámbito geográfico

El ámbito geográfico para esta investigación es el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

3.6 Universo y muestra

El universo y la muestra para esta investigación se determina de la forma siguiente: el universo es la unidad de análisis la cual está comprendida por la empresa comercializadora de repuestos y vehículos de carga pesada. Se tomó una muestra no probabilística la cual va dirigida al personal que conforma el departamento de créditos y cobros. Fueron seleccionados el jefe de finanzas y encargada de créditos y cobros debido a su experiencia en el área.

La técnica a utilizar en esta muestra es la entrevista, aplicando como instrumento una guía de entrevista estructurada la cual consta de once preguntas (11) preguntas, entre las cuales algunas son abiertas y otras cerradas.

3.7 Técnicas e instrumentos aplicados

Las técnicas e instrumentos aplicados son los medios específicos, que se constituyen en una instancia y en una herramienta para obtener información. Para este trabajo se utilizan técnicas e instrumentos documentales y de campo.

3.7.1 Técnicas e instrumentos documentales

Las técnicas documentales se utilizaron para la recolección de información sobre la unidad de análisis, así como, para la recopilación de teorías que sustentan la investigación. Se hizo una revisión bibliográfica y se utilizaron en su estudio las siguientes técnicas:

- Lectura analítica de artículos de resumen aplicando sus respectivas citas bibliográficas.
- Revisión bibliográfica en libros, páginas de internet, trabajos profesionales de tesis y leyes sobre la problemática de estudio. En los documentos consultados se utilizó la técnica del subrayado la cual sirvió de base para realizar abstracciones de los documentos y trabajos profesionales de tesis señalando los puntos principales respecto a la problemática.

3.7.2 Técnicas e instrumentos de campo

Las técnicas e instrumentos de campo son las que se utilizaron para la recolección de datos necesarios para el desarrollo de la investigación. Entre las cuales están:

- Entrevistas estructuradas: técnica de obtención de información mediante el diálogo mantenido en un encuentro formal y planeado, entre una o más personas

entrevistadoras y una o más entrevistadas, en el que se transforma y sistematiza la información conocida por éstas. Se realizará una entrevista y como instrumento se utilizará la guía de entrevista estructurada la cual está comprendida por preguntas abiertas y cerradas.

- **Análisis de documentos:** esta técnica tiene como propósito analizar material impreso. Como instrumento se utilizarán los estados financieros (balance de situación financiera y estado de resultados) del periodo 2019 y 2018. Básicamente se realizará un análisis cuantitativo para clasificar e interpretar la información proporcionada y dar respuesta al tercer objetivo planteado.

3.8 Resumen del procedimiento aplicado

La investigación se llevó a cabo utilizando el método de investigación con un enfoque cuantitativo debido a que se recolectaron una serie de datos para analizarlos e interpretarlos y así brindar una solución al problema encontrado.

Se inicia con la determinación del alcance, el cual es de tipo descriptivo, este consiste en detallar las propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno analizado, para considerar cómo es y cómo se manifiesta dicho fenómeno a través de la medición, evaluación y recolección de datos.

El diseño de la investigación establecido fue no experimental, considerando tanto a la unidad de análisis e instrumentos como los estados financieros presentados de forma natural sin manipular datos. Poniendo en práctica el método científico en sus tres fases.

Tal como refiere Satz (2010), las fases generales del método científico son:

1. Fase indagatoria o de descubrimiento: indagar = inquirir, preguntar. Es la fase inicial del método científico. Toda investigación inicia a partir de la existencia de un problema. En esta fase se prevé, planifica y ejecuta la recolección de datos que conlleva al descubrimiento de evidencias. En esta fase se utilizó el proceso de recolección de

información directamente de fuentes primarias y secundarias (libros, tesis, textos entre otros).

2. Fase demostrativa: esta fase tiene especial importancia para la ciencia, por cuanto que, si la demostración es objetiva, operativa, válida y fidedigna, el conocimiento nuevo adquiere verdadera relevancia para la humanidad, en esta fase el método científico plantea medios, técnicas e instrumentos que permiten obtener, ordenar, medir, cuantificar y calcular matemática y estadísticamente la o las evidencias que serán los medios de comprobación. En esta fase se planea los medios, técnicas e instrumentos que permitan obtener, ordenar, medir, cuantificar matemáticamente y estadísticamente.

Fase expositiva: esta fase plantea que los resultados deben ser difundidos, es decir, divulgados y expuesto a la sociedad. No tendría ningún sentido todo el esfuerzo (intelectual, material y económico) invertido en la investigación, si el conocimiento adquirido y generado a través de ellas, quedará entre las cuatro paredes o en la cabeza del investigador. Debe estar expuesto y sujeto a la comprobación o reelaboración de otros. (p.13)

En esta fase se desarrolla el informe de trabajo de graduación, el cual expone el resultado final de la propuesta que ayudará a solucionar el problema planteado.

La presente investigación es aplicada ya que tiene como finalidad primordial la resolución de problemas. Para Murillo (2008), citado por Vargas (2009), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad (p.159).

Se utilizaron técnicas de investigación documental que permitieron el análisis de información y técnicas de investigación de campo que permitieron la recolección de datos. Algunas de estas técnicas fueron: análisis de documentos y la entrevista descritas anteriormente cada una con sus instrumentos los cuales permitieron recoger datos.

4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo presenta los resultados de la investigación relacionados con el Análisis financiero sobre políticas de crédito en una empresa que se dedica a la comercialización de repuestos y vehículos de carga pesada en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

Se estructura en función de cómo se plantearon los objetivos específicos en cual se responderán y analizarán de forma detallada cada uno a continuación presentado los estados financieros de la empresa F&E S.A. correspondiente a los periodos 2019 y 2018.

| Empresa F&E, S.A. | | |
|------------------------------|------------------|-------------------|
| Balance General | | |
| (Cifras en quetzales) | | |
| Activo | 2019 | 2018 |
| Corriente | 8,317,018 | 8,512,500 |
| Caja | 353,405 | 647,696 |
| Bancos | 1,200,000 | 1,100,084 |
| Cuentas por Cobrar | 2,500,000 | 3,000,000 |
| Impuestos | 707,416 | 607,746 |
| Inventarios | 3,556,197 | 3,156,975 |
| No Corriente | 1,344,821 | 1,527,666 |
| Activos fijos netos | 1,274,696 | 1,457,541 |
| Otros Activos | 70,125 | 70,125 |
| Total activo | 9,661,839 | 10,040,167 |
| Pasivo | 2019 | 2018 |
| Corriente | 4,843,849 | 4,573,366 |
| Cuentas por pagar | 1,580,000 | 1,850,000 |
| Proveedores | 2,809,166 | 2,515,740 |
| Impuestos por pagar | 455,083 | 389,723 |
| Sueldos y salarios | -400 | -182,098 |
| No Corriente | 2,986,565 | 4,463,152 |
| Préstamos a largo plazo | 1,530,438 | 2,850,000 |
| Prestaciones laborales | 921,127 | 863,152 |
| Otros pasivos por pagar | 535,000 | 750,000 |
| Total Pasivo | 7,830,414 | 9,036,518 |
| Capital | 2019 | 2018 |
| Capital autorizado | 25,000 | 25,000 |
| Reserva legal | 179,991 | 179,991 |
| Utilidades acumuladas | 798,657 | 3,792,469 |
| Utilidad del ejercicio | 827,777 | -2,993,811 |
| Total Capital | 1,831,425 | 1,003,649 |
| Pasivo y Capital | 9,661,839 | 10,040,167 |

Fuente: información proporcionada por el jefe del departamento financiero.

Empresa F&E, S.A.
Estado de Resultados
(Cifras en quetzales)

| | 2019 | 2018 |
|-----------------------------------|----------------|-------------------|
| Ventas e Ingresos | 22,048,075.52 | 21,389,884 |
| Costo de Ventas | 13,312,777.59 | 15,467,644 |
| Utilidad Marginal | 8,735,298 | 5,922,240 |
| Gastos de Operación | 6,779,216.58 | 8,107,809 |
| Utilidad Operativa | 1,956,081.35 | -2,185,569 |
| Gastos y Productos Financieros | 852,379 | 808,242 |
| Utilidad antes de impuestos | 1,103,702.14 | -2,993,811 |
| ISR | 275,925.54 | 0 |
| Utilidad neta | 827,777 | -2,993,811 |

Fuente: información proporcionada por el jefe del departamento financiero.

4.1 Análisis situacional

En este apartado se dará respuesta a lo planteado en el objetivo 1, se presenta la siguiente información relacionada con la empresa para determinar cómo ha sido su funcionamiento a nivel organizacional y operativo en sus operaciones diarias. Además de conocer cómo está conformada por medio de una estructura organizacional.

La empresa F&E, S.A. es una empresa comercial guatemalteca, perteneciente al sector productivo del transporte.

Su principal actividad económica es la compra y venta de transporte y repuestos para vehículo pesado, entre ellos repuestos para transmisión (caja de velocidades), repuestos para frenos (discos, fricciones, pastillas, tambores, válvulas, etc.), repuestos eléctricos (como alternadores y starters), repuestos para suspensión (resortajes), repuestos para escape (abrazaderas, codos, puntas para escape cromadas, tubos flexibles), filtros (bushing, kin-pin), etc.

4.1.2 Elementos estratégicos

Misión

Vender todo tipo de vehículos y repuestos de carga pesada a nivel Centroamérica y Latinoamérica, brindando un servicio profesional con personal altamente calificado. Utilizando tecnología avanzada para el buen funcionamiento de la operativa diaria.

Visión

Posicionarnos como líderes en el ramo, satisfaciendo las distintas necesidades de nuestros clientes internos y externos de una forma productiva.

Valores

Honestidad

Mostrar siempre una conducta recta, comprometidos a actuar con la verdad en lo que hacemos, pensamos y decimos.

Respeto

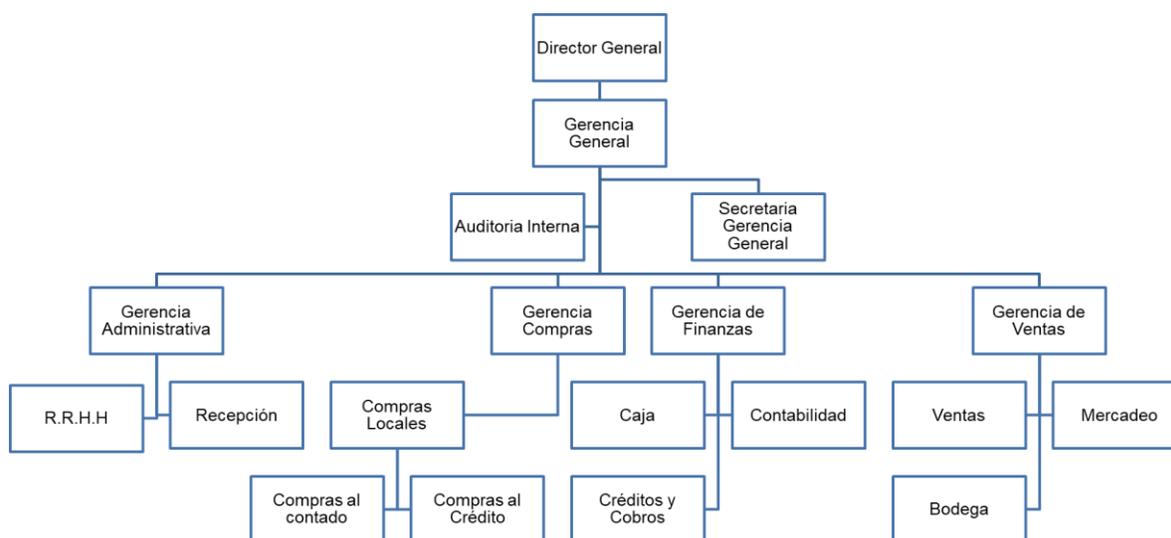
Inducir siempre a la aceptación y convivencia con todos.

Profesionalismo

Dedicación y esmero en todo el personal para realizar sus funciones de una manera eficiente buscando la satisfacción de nuestros clientes.

A continuación se presenta la estructura organizacional determinada con base en los instrumentos utilizados que sirvieron de guía para realizar el trabajo de campo.

Gráfica No. 4.2 Municipio de Guatemala, empresa F&E, estructura organizacional



Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de investigación de campo.

La estructura organizacional actual de F&E, S.A. está conformada por tres niveles jerárquicos:

Nivel estratégico: integrado por el Director Gerente y Gerencia General.

Nivel táctico: integrado por las Gerencias administrativas, compras, finanzas y ventas. Su función principal es la supervisión, elaboración de planes y actividades que se desarrollen dentro de la empresa.

Nivel operativo: se encuentran los departamentos de personal, compras, caja, contabilidad, cobros, ventas, mercadeo y bodega quienes se encargan de poner en marcha los planes estratégicos.

4.1.3 Otorgamiento de crédito

Actualmente la empresa F&E, S.A. realiza un 70% de sus ventas a crédito, la empresa considera que su proceso de recuperación de cuentas por cobrar no es muy efectiva, ya que se recuperan alrededor de los 50 días, esto es a raíz que los clientes no pagan a tiempo ya que los días de crédito estipulados son 30 días.

El departamento de créditos y cobros está conformado por el jefe de finanzas y la encargada de créditos y cobros quien se apoya de los vendedores para realizar labor de cobro y con esto minimizar las cuentas por cobrar.

No se tiene un proceso documentado para llevar a cabo esta gestión, pero si existe un documento de “solicitud de crédito” que el vendedor se lo entrega al cliente el cual debe ser devuelto en los primeros 15 días del mes. El análisis para otorgar crédito no es muy eficiente ya que tarda entre 2 o 3 meses. Esto ha ocasionado pérdida de clientes, los cuales prefieren ir a la competencia a buscar repuestos genéricos y aprovechando solicitar crédito para sus futuras compras. F&E, S.A. maneja una política de crédito de 30 días y cada año estima entre 2% de cuentas incobrables. Se está analizando un plan de descuentos para incentivar las ventas obteniendo un costo de oportunidad del 12% para iniciar, además descartar de la cartera clientes morosos y replantear funciones para evitar que los procesos internos lleven mucho tiempo. Actualmente se brinda el 2% de descuento si el cliente cancela entre los primeros 10 días, en su minoría solo el 20% aprovecha este descuento. Adicional respecto a las ventas y costos no se trabajan con ningún tipo de proyecciones, pero cada año las ventas tienden a aumentar 10%. Los costos de crédito y cobranza actualmente son de Q60,000 anuales.

4.1.4 Análisis FODA

Para realizar un análisis profundo se utilizaron los instrumentos y las técnicas de que se indicaron anteriormente.

La matriz FODA debe enfocarse solamente hacia los factores claves de éxito de la empresa. Esta herramienta analítica permitió trabajar con la información que posee la empresa, permite analizar sus factores internos, es decir sus fortalezas y debilidades que pueden ser controlados por la empresa. También permite analizar los factores externos siendo las oportunidades y amenazas las cuales no pueden ser controladas por la empresa sin embargo, se pueden buscar planes o acciones para contrarrestar los efectos negativos. Este tipo de análisis representa un esfuerzo por examinar tanto los elementos internos como el entorno en el que se encuentra la empresa. Es importante poner énfasis

en estos aspectos, detectar y corregir en tiempo puede ser beneficioso para la empresa. Conocer el entorno, saber cómo actuar ante cierta situación, saber en qué momento se deben enfocar los esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos empresariales. A continuación, se presenta un análisis FODA con las principales características vinculadas a la empresa.

Cuadro No. 4.1 Municipio de Guatemala, Empresa F&E, matriz FODA

| MATRIZ FODA EMPRESA F&E, S.A. | | |
|--|--|---|
| Factores Internos | <u>FORTALEZAS (F)</u> | <u>DEBILIDADES (D)</u> |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prestigio a nivel nacional e internacional. 2. Personal de ventas capacitado. 3. Baja rotación de personal. 4. Trayectoria por más de 20 años. 5. Variedad de productos y servicios. 6. Diferentes sucursales | <ol style="list-style-type: none"> 1. No hay oportunidad de crecimiento laboral . 2. Vehículos repartidores de modelos antiguos. 3. Centralización en la toma de decisiones. 4. Existe favoritismo en ciertos departamentos. 5. No existe un proceso definido para realizar compras. 6. Procedimiento muy largo para conceder créditos. |
| Factores Externos | <u>ESTRATEGIAS FO</u> | <u>ESTRATEGIAS DO</u> |
| <u>OPORTUNIDADES (O)</u> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Alianzas estratégicas. 2. Nuevos proveedores. 3. Nuevos productos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vender vehículos de modelos antiguos y adquirir nuevos a precios accesibles. (D2, D5, O1) 2. Implementar nuevo proceso de compra para introducir productos demandados, tener stock adecuado y evitar inventario obsoleto. (D3, D5, O3) |
| <u>AMENAZAS (A)</u> | <u>ESTRATEGIAS FA</u> | <u>ESTRATEGIAS DA</u> |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de precios. 2. Competencia. 3. Productos sustitutos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar días de crédito y ofrecer descuentos por pronto pago para incentivar a clientes en sus compras y evitar que busquen la competencia. (F1, F2, A1, A2) 2. Tener stock suficiente en las diferentes cedes para satisfacer a los clientes y evitar que adquieran productos sustitutos que dañen las unidades. (F4, F5, F6, A3) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar nuevo proceso de conceder créditos para mejorar la relación comercial con los clientes actuales y clientes nuevos. (D6, A2) 2. Evaluar estructura organizacional para brindarle un mejor servicio al cliente y evitar pérdidas de negociaciones rentables . (D3, D4, D2, D3) |

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de entrevista.

De acuerdo a los datos recogidos a través de la entrevista dirigida al jefe de finanzas y la encargada de créditos y cobros (ver anexo 2) se determina que la situación actual de la empresa F&E, S.A. en base al análisis FODA, al momento de priorizar las fortalezas se consideran que las más importantes son: trayectoria por más de 20 años en el mercado y diferentes sedes para atender la demanda, esto ha permitido un crecimiento en el mercado. Sin embargo, las debilidades más significativas son la centralización de toma de decisiones, debido a esto se han perdido negociaciones muy grandes, además de perder un par de clientes potenciales por los procedimientos internos que no son analizados en un tiempo oportuno. Esto aunado al favoritismo en ciertos departamentos por el tiempo que llevan de trabajar en la empresa. Como oportunidad se presentan las

alianzas estratégicas con proveedores del exterior, esto les permite obtener ciertos descuentos especiales en las compras internas una gran ventaja frente a sus competidores, sin embargo no se hace un análisis adecuado de los productos más vendibles por tal razón en varias ocasiones no mantienen el stock necesario para cubrir la demanda y los clientes buscan la competencia para comprar productos genéricos.

4.2 Indicadores financieros

Con base a los estados financieros proporcionados y analizados se calcularon los indicadores financieros más relevantes, principalmente para determinar la eficiencia de los activos de la empresa F&E, S.A. y así dar respuesta a lo planteado en el objetivo No.2. Es importante conocer cómo es la situación de la empresa a nivel financiero para detectar posibles desviaciones y corregir si es necesario. La mayoría de empresas para subsistir en el mercado necesitan tener claros sus objetivos esto les permitirá enfocar sus esfuerzos de tal forma que se aprovechen al máximo sus recursos, físicos, materiales, humanos y financieros.

4.2.1 Indicadores de liquidez

Estas razones muestran la capacidad que tiene la empresa para liquidar sus obligaciones a corto plazo. Se determinaron la liquidez corriente y razón rápida para los años 2019 y 2018 obteniendo los siguientes resultados:

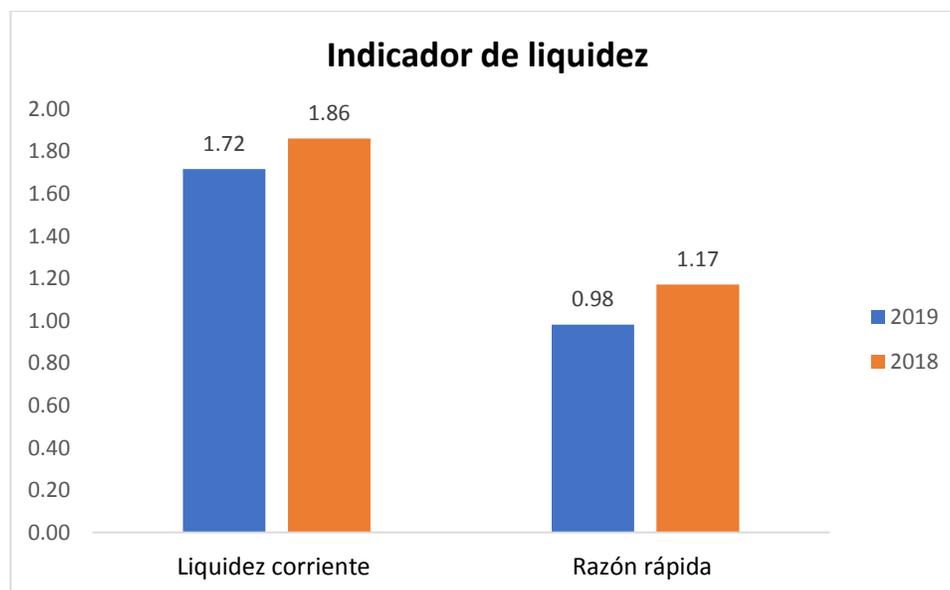
Cuadro No. 4.2 Municipio de Guatemala, empresa F&E, indicadores de liquidez

| Razones de liquidez | 2019 | | 2018 | |
|---------------------|----------------|------|----------------|------|
| Liquidez corriente | Q 8,317,018.12 | 1.72 | Q 8,512,500.47 | 1.86 |
| | Q 4,843,849.04 | | Q 4,573,365.76 | |
| Razón rápida | Q 4,760,821.18 | 0.98 | Q 5,355,525.67 | 1.17 |
| | Q 4,843,849.04 | | Q 4,573,365.76 | |

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de estados financieros.

En el cuadro No.4.2 se puede observar una disminución de los indicadores del año 2019 respecto al año 2018. Estos resultados se van acercando a una suspensión de pagos debido a que no se tiene la liquidez inmediata para cubrir las obligaciones en el corto plazo.

Gráfica No. 4.3 Municipio de Guatemala, empresa F&E, indicadores de liquidez



Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de estados financieros.

En la Gráfica No. 4.3 se observan las razones de liquidez, las cuales muestran la capacidad que tiene F&E, S.A. para satisfacer las obligaciones a corto plazo, la primera razón de liquidez corriente se obtiene dividiendo el activo corriente dentro del pasivo corriente, el resultado del año 2019 muestra 1.72 es decir que la empresa tuvo Q1.72 por cada quetzal de deuda lo cual cubre la deuda a corto plazo y el año 2018 obtuvo 1.86 en la misma razón de liquidez corriente.

La razón rápida o prueba ácida quita el inventario para el cálculo por considerarlo menos convertible en efectivo. En el año 2019 el resultado es que la empresa tiene Q0.98 por Q1.00 de deuda y en año 2018 fue de Q1.17 por cada quetzal de deuda. Se puede observar que la empresa puede tener problemas de liquidez a corto plazo. Además, que se observa una tendencia bajista ya que el año 2018 fue superior respecto al año 2019.

4.2.2 Indicadores de actividad

Estos indicadores miden el grado de eficiencia con que la empresa utiliza sus activos. Para F&E, S.A. principalmente se calculó la velocidad de la rotación de inventarios, periodo promedio de cobro, periodo promedio de pago, rotación de los activos e índice de endeudamiento. A continuación, se obtuvieron los siguientes resultados:

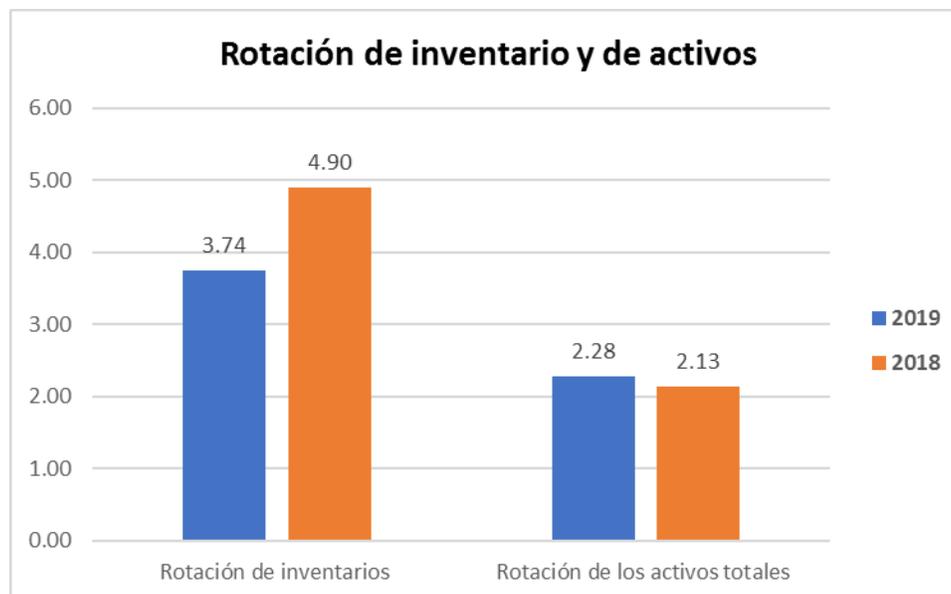
Cuadro No. 4.3 Municipio de Guatemala, empresa F&E, indicadores de actividad

| Indicadores de actividad | 2019 | | 2018 | |
|---------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | Rotación de inventarios | Q 13,312,777.59 | 3.74 | Q 15,467,644.14 |
| Q 3,556,196.94 | | Q 3,156,974.80 | | |
| Periodo promedio de cobro | Q 2,500,000.00 | 41 | Q 3,000,000.00 | 51 |
| | Q 60,405.69 | | Q 58,602.42 | |
| Periodo promedio de pago | Q 1,580,000.00 | 43 | Q 1,850,000.00 | 44 |
| | Q 36,473.36 | | Q 42,377.11 | |
| Rotación de los activos totales | Q 22,048,075.52 | 2.28 | Q 21,389,884.43 | 2.13 |
| | Q 9,661,838.79 | | Q 10,040,166.79 | |
| Índice de endeudamiento | Q 7,830,414.30 | 81% | Q 9,036,518.00 | 90% |
| | Q 9,661,838.79 | | Q 10,040,166.79 | |

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de estados financieros.

En el Cuadro No. 4.3 se pueden observar los indicadores de actividad, se aprecia que el único indicador que muestra un aumento es la rotación de los activos totales, sin embargo, se muestra una disminución de los otros indicadores del año 2019 respecto al año 2018.

Gráfica No. 4.4 Municipio de Guatemala, empresa F&E, rotación de inventario y de activos

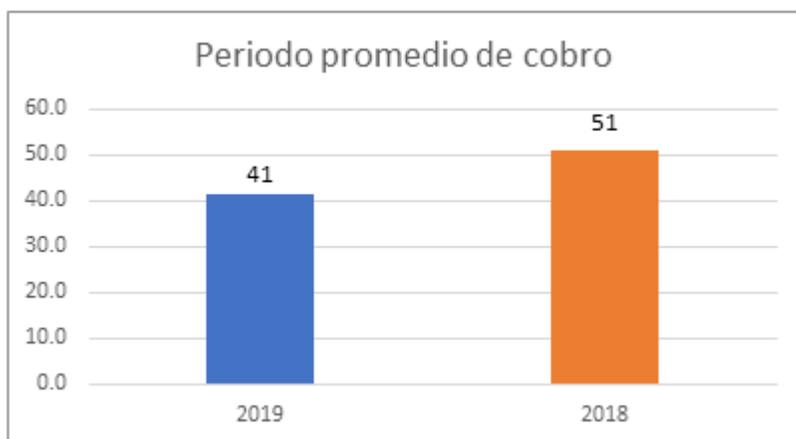


Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de estados financieros.

La empresa F&E, S.A. como se observa en la gráfica anterior, en el año 2019 rotó 3.74 veces el inventario y en el año 2018 4.90 veces, lo que indica que el año 2018 fue más eficiente en la administración del inventario. Los activos totales rotaron en promedio 2.28 para el año 2019 y 2.13 para el año 2018 (ventas/activos totales), esto se puede asumir por la pérdida que se obtuvo durante el periodo 2018.

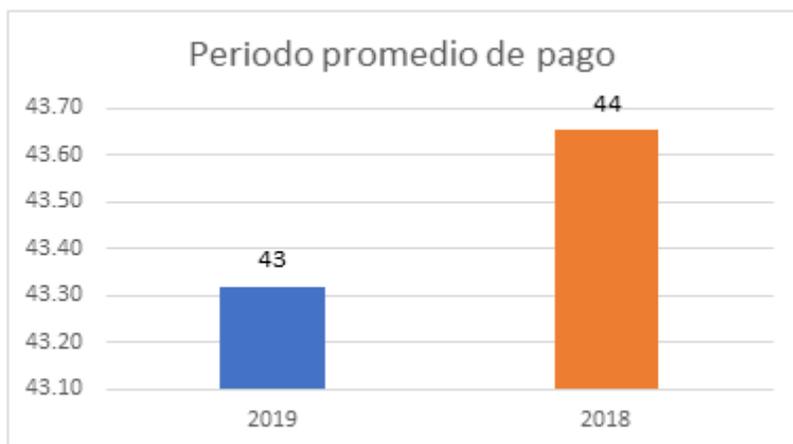
También se puede inferir que existen activos ociosos que no aportaron a generar ventas. Entre ellos se pueden mencionar algunos vehículos que son de modelos muy antiguos, los cuales es difícil conseguir repuestos pero la administración no ha evaluado el invertir en otros activos que permitan la generación de más ventas.

Gráfica No. 4.5 Municipio de Guatemala, empresa F&E, periodo promedio de cobro



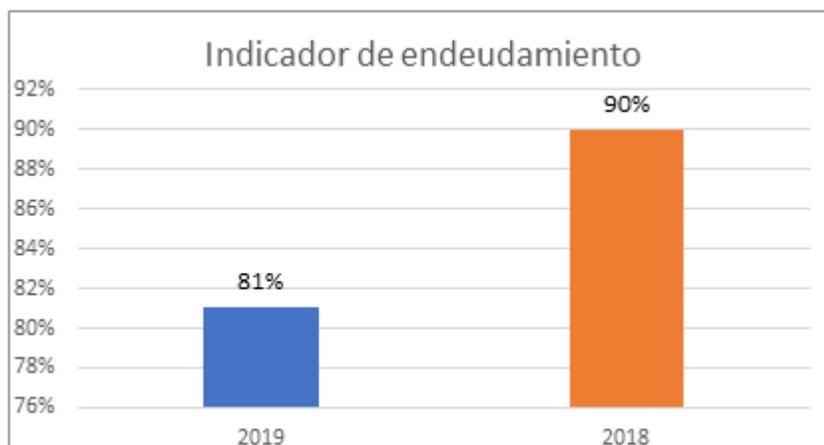
Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de estados financieros.

En la gráfica anterior se puede observar el periodo promedio de cobro para el año 2019 y año 2018 respectivamente, la empresa tarda alrededor de 41 a 51 días para recuperar la venta vendida al crédito lo cual se debe relacionar con la política de crédito establecida de 30 días. El año 2019 presentó mejores resultados debido a que se ofreció descuentos a los clientes y se realizaron ventas de diversos productos al costo. Además de cerrarles crédito a unos cuantos clientes morosos y otros que por procesos administrativos muy largos decidieron terminar la relación comercial.

Gráfica No. 4.6 Municipio de Guatemala, empresa F&E , periodo promedio de pago

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de estados financieros.

En la gráfica anterior se observa que el periodo promedio de pago y la cual indica cuantos días se tarda la empresa en pagarles a sus proveedores, es de 43 y 44 días para el año 2019 y 2018 respectivamente. La empresa inclusive espera recibir parte de sus cuentas por cobrar para cubrir sus cuentas por pagar, ya que tienen establecido pagar a sus proveedores a 30 días.

Gráfica No. 4.7 Municipio de Guatemala, empresa F&E indicador de endeudamiento

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de estados financieros.

El siguiente indicador a evaluar fue el de endeudamiento, la gráfica anterior refleja que la empresa F&E, S.A. cuenta con un grado de endeudamiento muy alto, y esto no es más que el grado de aportación de cada proveedor y acreedor con las empresas para que hagan crecer sus activos (inventario), es necesario tomar ciertas precauciones pues pueden iniciar la pérdida de control del negocio por los dueños. La empresa está financiada en su mayoría con fuentes externas.

4.2.3 Indicadores de rentabilidad

Estos indicadores permiten medir la capacidad de la empresa para ganar un rendimiento adecuado sobre las ventas, los activos totales y el capital invertido.

Cuanto más rentable sea la empresa es mejor, siempre y cuando lo demás permanezca constante.

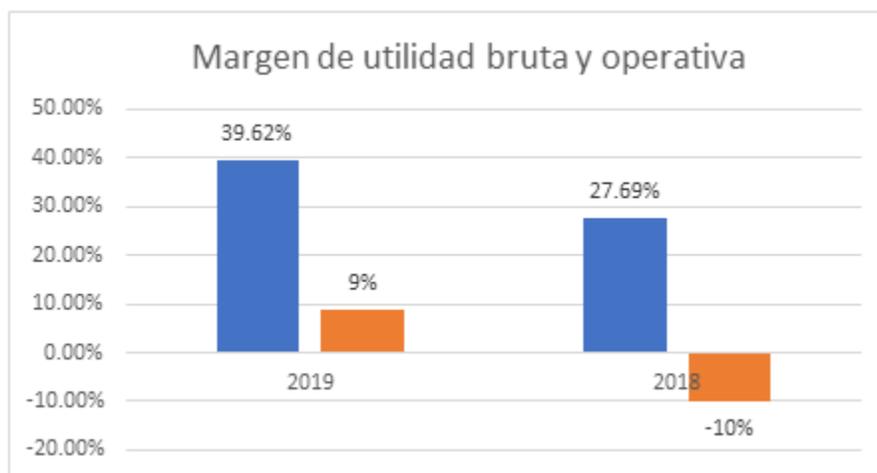
Cuadro No. 4.4 Municipio de Guatemala, empresa F&E, indicadores de rentabilidad

| Indices de rentabilidad | 2019 | | 2018 | |
|---------------------------------------|-----------------|--------|-----------------|--------|
| Margen de utilidad bruta | Q 8,735,297.93 | 39.62% | Q 5,922,240.29 | 27.69% |
| | Q 22,048,075.52 | | Q 21,389,884.43 | |
| Margen de utilidad operativa | Q 1,956,081.35 | 9% | -Q 2,185,569.08 | -10% |
| | Q 22,048,075.52 | | Q 21,389,884.43 | |
| Margen de utilidad neta | Q 827,776.61 | 4% | -Q 2,993,811.08 | -14% |
| | Q 22,048,075.52 | | Q 21,389,884.43 | |
| Rendimiento sobre los activos totales | Q 827,776.61 | 8.6% | -Q 2,993,811.08 | -29.8% |
| | Q 9,661,838.79 | | Q 10,040,166.79 | |

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de estados financieros.

En el cuadro anterior se puede observar indicadores de rentabilidad negativos para el año 2018 sin embargo para el año 2019 la utilización de los activos fue más eficiente por lo que se obtuvieron indicadores positivos, pero no muy altos.

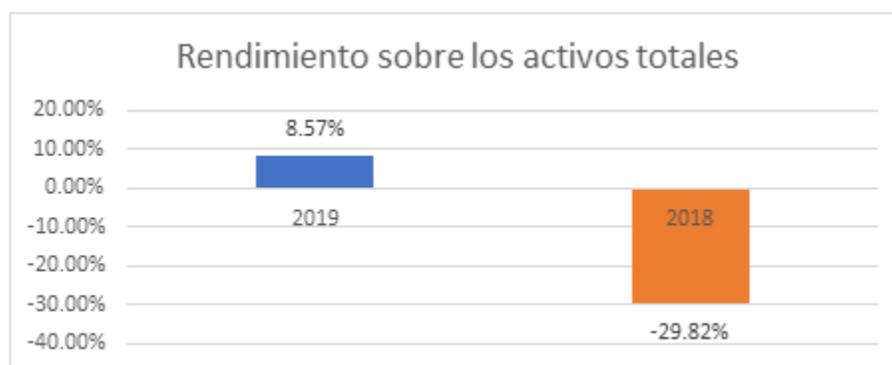
Gráfica No. 4.8 Municipio de Guatemala, empresa F&E, margen de utilidad bruta y operativa



Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de estados financieros.

Los índices de rentabilidad de F&E, S.A. muestran un margen de utilidad para el año 2019 de 39.62% y en el año 2018 un valor de 27.69% observando una mejora en las ventas y en el costo de ventas; sin embargo, el margen de utilidad operativa del año 2019 fue de 9% y el año 2018 -10% ya que se obtuvo una pérdida del ejercicio.

Gráfica No. 4.9 Municipio de Guatemala, empresa F&E, rendimiento sobre los activos totales



Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de estados financieros.

La gráfica No. 4.9 muestra el rendimiento sobre activos totales, este es un indicador que relaciona las ventas totales respecto al total de activos, en el año 2019 se obtuvo un rendimiento de 8.57% y el año 2018 un resultado de -29.82% la administración de la empresa no fue eficiente en la utilización de sus activos.

En términos generales los indicadores de liquidez de la empresa F&E, S.A. muestran una tendencia bajista debido a que el año 2018 fue más eficiente en comparación del año 2019, la empresa no tuvo capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo ya que dependió de la venta del inventario para hacerlo. Los indicadores de actividad, mostraron que la empresa no está siendo muy eficiente en la utilización de sus activos, no se está cumpliendo la política de crédito actual de 30 días, los clientes están pagando con retraso y el departamento encargado de créditos y cobros no da un seguimiento adecuado para recuperar estas cuentas.

Las inversiones en inventarios tampoco son muy adecuadas, ya que se puede observar un aumento del inventario, el cual presenta una baja rotación y solo se acumula inventario obsoleto. Al no recibir retorno de esta inversión la empresa F&E, S.A. no puede cumplir en tiempo las obligaciones al corto y largo plazo. La empresa trató de implementar un plan de descuentos especiales sin embargo no se logró finalizar por lo tardío que son los procesos, esta deficiencia se reflejó en los indicadores de rentabilidad ya que en el año 2018 se obtuvo una pérdida del ejercicio, sin embargo, para el año 2019 se obtuvo ganancia.

De acuerdo a los datos recogidos a través de la entrevista estructurada, preguntas 8 a la 11 (ver anexo 2) y análisis de documentos de los estados financieros (balance de situación financiera y estado de resultados periodos 2018 y 2019).

Se puede determinar que la administración de las cuentas por cobrar no ha sido muy eficiente, esto debido a que los resultados obtenidos en los indicadores de liquidez muestran una disminución, si esta tendencia sigue en los próximos años la empresa puede llegar a tener problemas con el cumplimiento de sus obligaciones en el corto plazo. Los indicadores de utilización de activos también presentan disminución, respecto a la

rotación de inventarios. También esto debido a que la empresa realiza sus cobros en un promedio de 40 días y no de 30 días como lo tiene estipulado. Esto también se refleja en los indicadores de rentabilidad que se mantienen en márgenes bajos y lo ideal es mantener márgenes altos.

4.3 Propuesta de una política de crédito

De acuerdo a lo planteado y analizado respecto a la problemática actual de la empresa F&E, S.A. utilizando los instrumentos mencionados anteriormente. Se lograron diseñar políticas de crédito que permitan a la empresa ser más eficiente en el uso de sus activos, así mismo obtener la liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo. También se analizará el impacto financiero que provocan estos cambios con el fin de contribuir a la administración eficiente de los recursos de la empresa.

4.3.1 Propuesta de política de crédito en término de días de crédito

De acuerdo a la información recabada la empresa F&E, S.A. otorga 30 días de crédito. Sin embargo, al analizar el entorno externo, la competencia está brindando de 40 a 60 días de crédito y descuentos por pronto pago del 3%. Con su política de crédito actual al año 2019 F&E, S.A. generó ventas anuales de Q 22,048,075.52.

Como estrategia para incrementar las entradas de efectivo y ayudar a mejorar la liquidez de la empresa se propone ampliar el plazo del crédito a 45 días.

El ingreso para cualquier empresa lo representan los clientes ya que son quienes adquieren los productos para satisfacer sus necesidades "el cliente satisfecho es la mejor estrategia de cualquier negocio" al ser favorable las condiciones del plazo se podría esperar que el volumen de compras aumente aprovechando el descuento ofrecido y tener su preferencia en la marca para no buscar a la competencia.

Cuadro No. 4.5 Municipio de Guatemala, empresa F&E, políticas de crédito

| | Política existente | Política propuesta |
|---------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Ventas anuales (crédito) | Q15,433,652.86 | Q16,977,018.15 |
| Pérdidas por deudas incobrables | 2% | 3% |
| Días de cobro | 30 | 45 |
| Costo de oportunidad | 12% | 12% |
| Costos operativos | 70% | 70% |

Fuente: elaboración propia. Según datos obtenidos de instrumentos de investigación.

En el cuadro No. 4.5 se toman de base los siguientes datos para proponer la nueva política de crédito.

Se consideraron únicamente las ventas anuales al crédito, según información proporcionada por el jefe de finanzas, estas corresponden al 70% mientras que las ventas al contado corresponden al 30%. Se toma 3% por concepto de pérdida de cuentas incobrables. Los costos se calcularon el 70% en relación a las ventas al crédito.

Cabe resaltar que el jefe de finanzas es una persona que ha estado a cargo del departamento financiero más de 10 años por lo cual el pronóstico de ventas según su expectativa y capacidad gerencial para evaluar resultados y proyectar a futuro fue del 10% representando el porcentaje máximo de ventas que han obtenido al finalizar un buen periodo.

Cuadro No. 4.6 Municipio de Guatemala, empresa F&E, política de crédito propuesta en término días de crédito

| | Política existente | Política propuesta |
|---|-------------------------------|-------------------------------|
| <u>I. Información general sobre la política de crédito</u> | | |
| Días requeridos para la cobranza | 30 | 45 |
| <u>II. Ventas al crédito y costos anuales</u> | | |
| Ventas al crédito | Q 15,433,652.86 | Q 16,977,018.15 |
| Costos operativos (70% de las ventas) | Q 10,803,557.00 | Q 11,883,912.71 |
| Cuentas incobrables | Q 308,673.06 | Q 509,310.54 |
| Evaluación de crédito y costos de cobranza | Q 60,000.00 | Q 66,000.00 |
| <u>III. Ventas al crédito y costos diarios</u> | | |
| Ventas netas | Q 42,871.26 | Q 47,158.38 |
| Costos operativos (70% de las ventas) | Q 30,009.88 | Q 33,010.87 |
| Cuentas incobrables | Q 857.43 | Q 1,414.75 |
| Evaluación de crédito y costos de cobranza | Q 166.67 | Q 183.33 |
| <u>Datos</u> | | |
| Ventas diarias | Q 42,871.26 | Q 47,158.38 |
| Tasa de rendimiento requerida | 12% | 12% |
| Tasa diaria rendim. requerida | 0.033% | 0.033% |
| Días venta | 30 | 45 |
| Costos var. operativos y de credito | Q 31,033.97 | Q 34,608.95 |
| <u>VPN EVALUACIÓN</u> | | |
| VP ventas | Q 42,444.75 | Q 46,456.40 |
| (-) Costos operat. vari .y de crédito | -Q 31,033.97 | -Q 34,608.95 |
| NPV | Q 11,410.78 | Q 11,847.45 |
| NPV política propuesta | Q 11,847.45 | |
| NPV política existente | Q 11,410.78 | |
| Impacto valor diario en la empresa | Q 436.67 | diarios |
| Incremento valor: | Q 436.67 | Q 1,310,008.16 |
| | 0.033333% | |

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de análisis financiero.

El cuadro No. 4.6 refleja que la nueva política de crédito que se propone para F&E, S.A. es ampliar sus días de crédito de 30 a 45 días, con el fin de recibir el retorno de su inversión en este tiempo. Adicional los gastos actuales del crédito son de Q60,000.00 los cuales tendrán aumento de acuerdo al porcentaje de aumento en las ventas del 10%, el costo de oportunidad que desea el jefe de finanzas es del 12% anual, los costos operativos son del 70% de acuerdo al nivel de ventas como cada año, de igual forma la tasa de ISR se mantiene en 25%.

Se puede observar que con la nueva política de crédito se genera valor para la empresa ya que tiene un impacto diario de Q436.67.

F&E, S.A. puede aprovechar este ingreso para enfocarse en invertir en sus productos más vendibles, brindar la ampliación del crédito para abarcar un porcentaje más del mercado que atiende en la actualidad. También puede aprovechar las alianzas estratégicas con sus proveedores para negociar precios más accesibles y con esto aumentar su porcentaje de ganancia.

4.3.2 Propuesta de política de crédito en el descuento por pronto pago

Otra política de crédito que se propone para F&E, S.A. considerando la ampliación de sus días de crédito de 30 a 45 días, es realizar descuentos por pronto pago del 3%, actualmente el descuento que se le conceden a los clientes es del 2%. Según experiencia del jefe de finanzas solamente una parte de los clientes aprovechan el crédito como mínimo el 20% si toman dicho descuento y el 80% paga al vencimiento de su factura.

Adicional los gastos actuales del crédito son de Q60,000.00 los cuales tendrán aumento de acuerdo al porcentaje de aumento en las ventas del 10%, el costo de oportunidad que desea el jefe de finanzas es del 12% anual, los costos operativos son del 70% de acuerdo al nivel de ventas como cada año, de igual forma la tasa de ISR se mantiene en 25%.

Se consideraron cuentas incobrables del 3% anual ya que la empresa solamente consideraba 2%.

Cuadro No. 4.7 Municipio de Guatemala, empresa F&E, política de crédito propuesta

| | Política existente | Política propuesta |
|---|---------------------------|---------------------------|
| <u>I. Información general sobre la política de crédito</u> | | |
| Terminos de crédito | 2/10 neto 30 | 3/10 neto 45 |
| Días requeridos para la cobranza de las ventas (DCV) | 30 | 45 días |
| DCV clientes que toman el descuento en efectivo (20%) | 10 días | 10 días |
| DCV clientes que no toman el descuento en efectivo(80%) | 20 días | 35 días |
| <u>II Ventas al crédito y costos anuales (en millones)</u> | | |
| Ventas brutas al crédito | Q 15,433,652.86 | Q 16,977,018.15 |
| Ventas netas al crédito | Q 15,371,918.25 | Q 16,875,156.04 |
| Monto pagado por clientes con descuento | Q 3,024,995.96 | Q 3,293,541.52 |
| Monto pagado por clientes sin descuento | Q 12,346,922.29 | Q 13,581,614.52 |
| Costos operativos (70% de las ventas netas) | Q 10,803,557.00 | Q 11,883,912.71 |
| Cuentas incobrables | Q 308,673.06 | Q 506,254.68 |
| Evaluación de crédito y costos de cobranza | Q 60,000.00 | Q 66,000.00 |
| <u>Ventas al crédito y costos diarios (en miles)</u> | | |
| Ventas netas | Q 42,699.77 | Q 46,875.43 |
| Monto pagado por clientes con descuento | Q 8,402.77 | Q 9,148.73 |
| Monto pagado por clientes sin descuento | Q 34,297.01 | Q 37,726.71 |
| Costos variables operativos (70% de las ventas netas) | Q 30,009.88 | Q 33,010.87 |
| Cuentas incobrables | Q 857.43 | Q 1,406.26 |
| Evaluación de crédito y costos de cobranza | Q 166.67 | Q 183.33 |
| <u>Cálculo ventas netas política existente</u> | | |
| Ventas brutas | Q 15,433,652.86 | Q 16,977,018.15 |
| 20% pagos con descuento | Q 3,086,730.57 | Q 3,395,403.63 |
| Descuento ofrecido 3% | Q 61,734.61 | Q 101,862.11 |
| Ventas netas | Q 15,371,918.25 | Q 16,875,156.04 |

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de análisis financiero.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de acuerdo a la información recabada:

Cuadro No. 4.8 Municipio de Guatemala, Empresa F&E, Política de crédito propuesta en descuento por pronto pago

| <u>Datos</u> | <u>Política existente</u> | <u>Política propuesta</u> |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Ventas diarias con descuento | Q 8,402.77 | Q 9,148.73 |
| Ventas diarias sin descuento | Q 34,297.01 | Q 37,726.71 |
| Tasa de rendimiento requerida | 12% | 12% |
| Tasa diaria rendim. requerida | 0.033% | 0.033% |
| Días venta con descuento | 10 | 10 |
| Días venta sin descuento | 20 días | 35 días |
| Costos var. operativos y de credito | Q 31,033.97 | Q 34,600.46 |
| <u>VPN EVALUACIÓN</u> | | |
| VP ventas con descuento | Q 8,374.81 | Q 9,118.29 |
| (+) VP ventas sin descuento | Q 34,069.16 | Q 37,289.19 |
| (-) Costos operat. var.y de crédito | -Q 31,033.97 | -Q 34,600.46 |
| NPV | Q 11,409.99 | Q 11,807.01 |
| NPV política propuesta | Q 11,807.01 | |
| NPV política existente | Q 11,409.99 | |
| Impacto valor diario en la empresa | Q 397.02 | diarios |
| Incremento valor | <u>Q 397.02</u> 0.033333% | Q 1,191,058.52 |

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de análisis financiero

En el cuadro anterior se puede observar que con la nueva política de crédito propuesta con descuento por pronto pago del 3%, se genera valor para la empresa ya que tiene un impacto diario de Q 397.02

La empresa F&E, S.A. puede aprovechar este ingreso para enfocarse en invertir en sus productos más vendibles. También puede aprovechar las alianzas estratégicas con sus proveedores para negociar precios más accesibles y con esto aumentar su porcentaje de ganancia.

4.3.3 Impacto financiero

Se pudo observar que ambas propuestas de políticas de crédito generaron un impacto de valor a la empresa F&E, S.A. En la propuesta del periodo de crédito provocará los siguientes efectos:

Cuadro No. 4.9 Municipio de Guatemala, empresa F&E, efectos en el periodo de crédito

| Concepto | Cambio | Efecto sobre utilidades |
|---------------------------|------------|-------------------------|
| Volumen de ventas | Incrementa | + |
| Periodo promedio de cobro | Incrementa | - |
| Cuentas incobrables | Incrementa | - |

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de Gómez (2007).

Efectivamente se observó como las ventas netas al crédito, de Q15,433,652.86 aumentaron a Q16,977,018.15 esto debido al cambio de 30 días de crédito a 45 días de crédito y efectivamente el aumento de 2% a 3% de cuentas incobrables siendo de Q 308,673.06 aumentando a Q 509,310.54.

Cuadro No. 4.10 Municipio de Guatemala, empresa F&E, efectos en descuento por pronto pago

| Concepto | Cambio | Efecto sobre utilidades |
|---------------------------|------------|-------------------------|
| Volumen de ventas | Incrementa | + |
| Periodo promedio de cobro | Disminuye | + |
| Cuentas incobrables | Disminuye | + |

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de Gómez (2007).

En la política de crédito propuesta al aplicar el descuento por pronto pago efectivamente el volumen de ventas refleja un aumento, respecto al periodo promedio de cobro disminuye debido al pago más temprano recibido y las cuentas incobrables también reflejaron una disminución de Q 509,310.54 (propuesta anterior) a Q 506,254.68.

De acuerdo a las propuestas realizadas, se pudo determinar que la ampliación de los días de crédito a los clientes va a permitir un impacto a nivel financiero rentable, será un motor principal para incentivar las ventas y a nivel comercial saneará las relaciones tanto con sus clientes y sus proveedores.

Se puede observar que, con la nueva política de crédito, en términos de día de crédito se genera valor para la empresa mostrando un impacto diario de Q436.67 adicional a la utilidad, en tanto en la propuesta al considerar un descuento por pronto pago del 3% también se genera valor para empresa, reflejando un impacto diario de Q 397.02 adicional a la utilidad.

La empresa F&E, S.A. puede aprovechar este ingreso para enfocar sus inversiones en inventarios más vendibles, ya que para el año 2018 el periodo de conversión de inventario fue de 74 días y para el año 2019 aumentó a 98 días, provocando sobre stock de inventario obsoleto perjudicando de cierta manera a otros productos que se vendieron al costo para recuperar parte de esta inversión. El siguiente cuadro refleja el ciclo de conversión del efectivo para los años analizados:

Cuadro No. 4.11 Municipio de Guatemala, empresa F&E, ciclo de conversión del efectivo

| | Ciclo de conversión del efectivo | 2019 | 2018 |
|---|---|-------------|-------------|
| + | Ciclo de inventario | Q 949,955 | Q 644,344 |
| + | Ciclo de cuenta por cobrar / cliente | Q 283,471 | Q 420,760 |
| - | Ciclo de pago | Q 187,519 | Q 221,268 |
| = | Ciclo de conversión del efectivo / capital de trabajo | Q 1,045,907 | Q 843,836 |

Fuente: elaboración propia, con base en información obtenida de estados financieros.

Como se puede observar el crédito otorgado por los proveedores son insuficientes para financiar tanto el inventario y el crédito concedido actualmente a los clientes, por esta razón se requerirá de préstamo del capital de trabajo, sin embargo, la solución más viable es financiar sus necesidades con recursos propios (capital y resultados acumulados) para no seguir cayendo en necesidades de financiamiento externo.

CONCLUSIONES

1. Como resultado, a la actualidad la empresa F&E, S.A. ha evidenciado problemas estratégicos y operativos presentando fortalezas que no han sido aprovechadas para disminuir sus debilidades lo cual ha provocado la pérdida de negociaciones rentables para la empresa y pérdida de clientes potenciales.
2. En conclusión, la empresa F&E, S.A. no tiene un proceso definido para realizar compras. Esto además de generar inventario obsoleto no permite centrarse en los productos más vendibles y realizar un análisis adecuado.
3. Los indicadores financieros analizados principalmente, indicadores de liquidez, indicadores de actividad e indicadores de rentabilidad se presentan en disminución de un año respecto a otro. Si esta tendencia sigue en los próximos años la empresa F&E, S.A. puede tener inconvenientes a nivel financiero a tal punto que si no se corrigen, en última instancia podría terminar en quiebra.
4. Las nuevas propuestas de políticas de crédito tanto al modificar los términos de días de crédito y ofrecer descuentos del 3% por pronto pago permiten que la empresa obtenga un incremento de valor adicional a la utilidad anual.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa F&E, S.A. considerar las estrategias planteadas en la matriz FODA para aprovechar sus principales fortalezas y disminuir sus debilidades, principalmente la centralización en la toma de decisiones la cual obstruye que la empresa cumpla con su visión.
2. Se recomienda a la empresa F&E, S.A. definir un proceso adecuado para realizar compras, con el fin de seguir incrementando las ventas, tener el stock necesario para cubrir las necesidades de sus clientes y principalmente trabajar en conjunto con las distintas áreas de la empresa para no perjudicar la relación comercial con los clientes y proveedores.
3. Es importante que la empresa F&E, S.A. considere gestionar sus procesos a nivel interno, principalmente evaluar las inversiones en sus activos circulantes, tanto de inventarios y cuentas cobrar para hacer uso eficiente de ellos y no recaer en financiamiento externo sino tener la capacidad de autofinanciarse.
4. Se recomienda a la empresa F&E, S.A. aplicar las políticas de crédito propuestas principalmente a los clientes existentes y a los clientes nuevos para incentivar las ventas y obtener una mejor rentabilidad que permita a la empresa obtener la liquidez suficiente para cumplir sus obligaciones sin perjudicar la relación comercial con sus clientes.

FUENTES

BIBLIOGRAFÍA

- Besley, S. y Brigham, E. (2016). *Fundamentos de la Administración Financiera*. Décimo cuarta edición. Edición Ampliada. Cengage Learning.
- Block, S. Hirt, G. y Danielsen, B. (2013). *Fundamentos de Administración financiera*. Décimo cuarta edición. Mc Graw Hill.
- Coronel Quispe, L. y Quintana Ecurra, M. (2019). *Políticas crediticias para reducir la morosidad*.
- Dumrauf, G. (2013). *Finanzas Corporativas, un enfoque latinoamericano*. Tercera edición. Alfaomega.
- Gomez, Hiwery A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar*. Universidad de los Andes.
- Gitman Lawrence, J. y Joehnk, M. (2009). *Fundamentos de Inversiones*. Décima edición. Pearson Education.
- Guajardo Cantú, G. y Andrade de Guajardo, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. Quinta edición. Mc Graw Hill /Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. McGraw-Hill/Interamericana.
- Morales Castro, J. y Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Primera edición. Grupo Editorial Patria.
- Satz Tol, M. (2010). *Guía elemental de técnicas de investigación*. Tercera Edición.
- Vargas Cordero, Z. R.(2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Education.

Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Postgrado. (2018). *Instructivo para elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes.*

E-GRAFÍA

Cruz Ariza, F. J. (12 de octubre de 2018). *Análisis e Interpretación de Estados Financieros.* <https://fdocuments.ec/document/análisis-e-interpretacion-de-estados-12-analisis-financiero-su-aplicación.html>

Del Valle Córdoba, E.E. (s/f). *Crédito y Cobranzas.*
http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Faxas del Toro, P.J. (2011). *Análisis de la política de crédito y administración financiera de la empresa.* Observatorio de la Economía Latinoamericana.
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/pjft.htm>

Ferrepro. (24 de 03 de 2020). *Antecedentes de la industria automotriz*.
<http://ferrepro.mx/antecedentes-de-la-industria-automotriz/>

Izar, J. M. (2018). *Administración de activos circulantes.* https://www.researchgate.net/publication/329915630_8_ADMINISTRACION_DE_ACTIVOS_CIRCULANTES

López Pérez R. (2020). *Historia de la industria automotriz.* <https://edoc.pub/historia-de-la-industria-automotriz-pdf-free.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz metodológica

| | | | | |
|---|---|-----------------|--|---|
| Tema: | ANÁLISIS FINANCIERO SOBRE POLÍTICAS DE CRÉDITO EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA COMERCIALIZACIÓN DE REPUESTOS Y VEHÍCULOS DE CARGA PESADA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA | | | |
| Problemática | Si las políticas de crédito no son eficientes provocará un incremento de las cuentas por cobrar, trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor liquidez para cumplir con sus compromisos financieros. Por lo anterior la inadecuada aplicación de las políticas de crédito provoca deficiencias en las cuentas por cobrar y liquidez de la empresa. Es por ello que es necesario evaluar las políticas de crédito para la adecuada administración del efectivo. | | | |
| Objetivo general: | Evaluar <u>políticas de crédito con el fin de</u> mejorar la liquidez de la empresa comercializadora de repuestos y vehículos de carga pesada en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala. | | | |
| Preguntas de investigación | Objetivos específicos | Técnicas | Instrumento | Tipo de análisis |
| ¿Actualmente de qué forma <u>otorga crédito la empresa?</u> | Diagnosticar la situación actual de la empresa mediante análisis de fortalezas y debilidades. | Entrevista | Guía de entrevista estructurada (Preguntas 1-7) | Análisis interpretativo para construir matriz FODA |
| ¿La empresa es <u>eficiente en la administración de las cuentas por cobrar?</u> | Determinar la administración de las cuentas por cobrar mediante análisis financiero de los ratios de utilización de activos, liquidez y rentabilidad. | Entrevista | Entrevista estructurada (Preguntas 8-11) Estados financieros | Análisis interpretativo de la eficiencia en la administración de cuentas por cobrar |

| | | | | |
|--|--|------------------------|---|---|
| | | Análisis de documentos | (balance de situación financiera y estado de resultados periodos 2018 y 2019) | Análisis indicadores financieros de liquidez, actividad y rentabilidad. |
| ¿Qué <u>impacto financiero</u> provoca realizar cambios en las políticas de crédito? | Diseñar políticas de crédito mediante análisis financiero. | Análisis de documentos | Estados financieros (balance de situación financiera y estado de resultados periodos 2018 y 2019) | Análisis del impacto financiero al cambiar política de crédito |

Anexo 2: Guía de entrevista



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Postgrado



GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: el siguiente cuestionario es parte del análisis financiero que se estará realizando en la empresa F&E, S.A. Tiene como objetivo principal obtener información directa con el propósito de establecer aspectos relacionados al entorno interno de la empresa y políticas de crédito que permita desarrollar el Trabajo Profesional de Graduación Profesional para obtener el grado académico de Maestro en Artes. Toda la información proporcionada será estrictamente para fines académicos.

Instrucciones: Se solicita que las respuestas sean de manera clara y concisa según sea el caso.

Sección I. Preguntas abiertas

1. ¿La empresa cuenta con un departamento de créditos y cobros? Y ¿quiénes lo conforman?
2. ¿Cuál es la misión, visión y valores de la empresa?
3. ¿Quién tiene responsabilidades específicas en el departamento de crédito y cobranza, y cuáles son?
4. ¿Cómo es evaluado el crédito y se tienen establecidas y documentadas las políticas de la empresa para otorgar crédito a los clientes?
5. ¿En cuántos días se aprueba el crédito?
6. ¿Cuáles son los términos de crédito?
7. ¿El cliente debe llenar alguna solicitud de crédito?

Sección II. Preguntas cerradas

| No. | Preguntas | Siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nuca | No aplica |
|-----|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 8. | Las cuentas por cobrar se mantienen a un nivel adecuado | <input type="radio"/> |
| 9. | El periodo promedio de cobro es acorde a los días concedidos de crédito | <input type="radio"/> |
| 10. | Los niveles de inventario que maneja la empresa siempre son adecuados | <input type="radio"/> |
| 11. | En todos los periodos se obtiene ganancia | <input type="radio"/> |

Anexo 3: Estados Financieros

Empresa F&E, S.A.
Balance General
(Cifras en quetzales)

| Activo | 2019 | 2018 |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| Corriente | 8,317,018 | 8,512,500 |
| Caja | 353,405 | 647,696 |
| Bancos | 1,200,000 | 1,100,084 |
| Cuentas por Cobrar | 2,500,000 | 3,000,000 |
| Impuestos | 707,416 | 607,746 |
| Inventarios | 3,556,197 | 3,156,975 |
| No Corriente | 1,344,821 | 1,527,666 |
| Activos fijos netos | 1,274,696 | 1,457,541 |
| Otros Activos | 70,125 | 70,125 |
| Total activo | 9,661,839 | 10,040,167 |
| | | |
| Pasivo | 2019 | 2018 |
| Corriente | 4,843,849 | 4,573,366 |
| Cuentas por pagar | 1,580,000 | 1,850,000 |
| Proveedores | 2,809,166 | 2,515,740 |
| Impuestos por pagar | 455,083 | 389,723 |
| Sueldos y salarios | -400 | -182,098 |
| No Corriente | 2,986,565 | 4,463,152 |
| Préstamos a largo plazo | 1,530,438 | 2,850,000 |
| Prestaciones laborales | 921,127 | 863,152 |
| Otros pasivos por pagar | 535,000 | 750,000 |
| Total Pasivo | 7,830,414 | 9,036,518 |
| | | |
| Capital | 2019 | 2018 |
| Capital autorizado | 25,000 | 25,000 |
| Reserva legal | 179,991 | 179,991 |
| Utilidades acumuladas | 798,657 | 3,792,469 |
| Utilidad del ejercicio | 827,777 | -2,993,811 |
| Total Capital | 1,831,425 | 1,003,649 |
| Pasivo y Capital | 9,661,839 | 10,040,167 |

Empresa F&E, S.A.
Estado de Resultados
(Cifras en quetzales)

| | 2019 | 2018 |
|-----------------------------------|----------------|-------------------|
| Ventas e Ingresos | 22,048,075.52 | 21,389,884 |
| Costo de Ventas | 13,312,777.59 | 15,467,644 |
| Utilidad Marginal | 8,735,298 | 5,922,240 |
| Gastos de Operación | 6,779,216.58 | 8,107,809 |
| Utilidad Operativa | 1,956,081.35 | -2,185,569 |
| Gastos y Productos Financieros | 852,379 | 808,242 |
| Utilidad antes de impuestos | 1,103,702.14 | -2,993,811 |
| ISR | 275,925.54 | 0 |
| Utilidad neta | 827,777 | -2,993,811 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro No. 1.1 Tesis relacionadas con la investigación..... | 4 |
| Cuadro No. 4.1 Municipio de Guatemala, empresa F&E, matriz FODA..... | 27 |
| Cuadro No. 4.2 Municipio de Guatemala, empresa F&E, indicadores de liquidez..... | 28 |
| Cuadro No. 4.3 Municipio de Guatemala, empresa F&E, indicadores de actividad..... | 30 |
| Cuadro No. 4.4 Municipio de Guatemala, empresa F&E, indicadores de rentabilidad... | 34 |
| Cuadro No. 4.5 Municipio de Guatemala, empresa F&E, políticas de crédito..... | 38 |
| Cuadro No. 4.6 Municipio de Guatemala, empresa F&E, política de crédito propuesta en termino días de crédito..... | 39 |
| Cuadro No. 4.7 Municipio de Guatemala, empresa F&E, política de crédito propuesta..... | 41 |
| Cuadro No. 4.8 Municipio de Guatemala, empresa F&E, política de crédito propuesta en descuento por pronto pago..... | 42 |
| Cuadro No. 4.9 Municipio de Guatemala, empresa F&E, efectos en el periodo de crédito..... | 43 |
| Cuadro No. 4.10 Municipio de Guatemala, empresa F&E, efectos en descuento por pronto pago..... | 43 |
| Cuadro No. 4.11 Municipio de Guatemala, empresa F&E, ciclo de conversión del efectivo | 44 |

ÍNDICE DE GRÁFICAS

| | |
|--|----|
| Gráfica No. 2.1 Municipio de Guatemala, empresa F&E, las 5 C del crédito..... | 12 |
| Gráfica No. 4.2 Municipio de Guatemala, empresa F&E, estructura organizacional..... | 25 |
| Gráfica No. 4.3 Municipio de Guatemala, empresa F&E, indicadores de liquidez..... | 29 |
| Gráfica No. 4.4 Municipio de Guatemala, empresa F&E, rotación de inventario y de activos..... | 31 |
| Gráfica No. 4.5 Municipio de Guatemala, empresa F&E, periodo promedio de cobro... | 32 |
| Gráfica No. 4.6 Municipio de Guatemala, empresa F&E , periodo promedio de pago... | 33 |
| Gráfica No. 4.7 Municipio de Guatemala, empresa F&E indicador de endeudamiento | 33 |
| Gráfica No. 4.8 Municipio de Guatemala, empresa F&E , margen de utilidad bruta y operativa..... | 35 |
| Gráfica No. 4.9 Municipio de Guatemala, empresa F&E , rendimiento sobre los activos totales..... | 35 |