

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



**ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR  
COBRAR Y SU IMPACTO EN LOS ÍNDICES DE LIQUIDEZ, DE UNA EMPRESA  
EXPORTADORA DE CAFÉ, DURANTE EL PERIODO 2017 A 2021, EN LA CIUDAD DE  
GUATEMALA.**

**LIC. JAVIER OSWALDO MARROQUÍN MUÑOZ**

**Guatemala, octubre 2022**

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



**ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR  
COBRAR Y SU IMPACTO EN LOS ÍNDICES DE LIQUIDEZ, DE UNA EMPRESA  
EXPORTADORA DE CAFÉ, DURANTE EL PERIODO 2017 A 2021, EN LA CIUDAD DE  
GUATEMALA.**

Informe final del trabajo profesional de graduación para la obtención del Grado de Maestro en Artes, con base en el "Instructivo para elaborar el trabajo profesional de graduación", 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.

**AUTOR: LIC. JAVIER OSWALDO MARROQUÍN MUÑOZ**

**DOCENTE: LIC. MBA JUAN CARLOS GONZALEZ MENESES**

**Guatemala, octubre 2022**

**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: Doctor. Byron Giovani Mejía Victorio  
Vocal II: Msc. Haydee Grajeda Medrano  
Vocal III: Vacante  
Vocal IV: P.A. E. Olga Daniela Letona Escobar  
Vocal V: P.C. Henry Omar López Ramírez

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

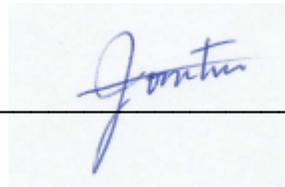
Coordinador: MSc. Mirtala Hazel Villeda  
Evaluador: MSc. Víctor Manuel López Fernández  
Evaluador: MSc. César Ramírez

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

YO: Javier Oswaldo Marroquín Muñoz, con número de carné: 9314105.

Declaro que, como autor, soy el único responsable de la originalidad, validez científica de las doctrinas y opiniones expresadas en el presente Trabajo Profesional de Graduación, de acuerdo al artículo 17 del Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes.

Autor: \_\_\_\_\_

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "J. Marroquin", is written over a horizontal line. The signature is contained within a light blue rectangular box.

**ACTA No. AF-PFS-C-004-2022 -MA-**

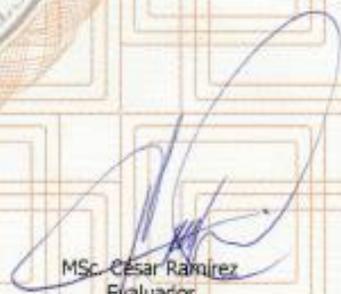
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación 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 de la terna evaluadora, el 18 de septiembre de 2022, a las 12:00 horas para evaluar la presentación del informe del **TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN II** del Licenciado Javier Oswaldo Marroquín Muñoz, carné No 9314105, 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.

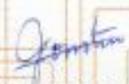
Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado: "ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LOS ÍNDICES DE LIQUIDEZ, DE UNA EMPRESA EXPORTADORA DE CAFÉ, DURANTE EL PERIODO 2017 A 2021, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA.", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. La presentación del Trabajo Profesional de Graduación fue calificada con una nota promedio de **22 /30 puntos**, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante de la Terna Evaluadora. La Terna Evaluadora hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas sugeridas por la Terna Evaluadora dentro de los 5 días hábiles comprendidos del 19 al 23 de Septiembre de 2022.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los 18 días del mes de septiembre del año dos mil veintidós.

  
MSc. Miriam Hazel Villeda  
Coordinador

  
MSc. Victor Manuel López Fernández  
Evaluador

  
MSc. César Ramírez  
Evaluador

  
Licenciado Javier Oswaldo Marroquín Muñoz  
Postulante



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

ADDENDUM

El Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II Certifica que, el Licenciado Javier Oswaldo Marroquín Muñoz, Carné 9314105 incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro de la Tema Evaluadora dentro del plazo estipulado y obtuvo la calificación siguiente:

Punteo	
Zona:	56
Presentación Trabajo Profesional de Graduación II:	22
<b>Nota final:</b>	<b>78</b>

APROBADO

Guatemala 24 de octubre de 2022.

(F)

MSc. Juan Carlos González Meneses  
Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS:**

Mi creador y Salvador que siempre me acompaña y me protege. A él la honra y la gloria por siempre.

### **A MIS PADRES:**

Abelardo Marroquín Mendoza y Hortensia Muñoz Illescas (Q.E.P.D.) por los valores y principios inculcados.

### **A MI AMADA ESPOSA:**

Carol, gracias por todo el amor y apoyo incondicional recibido, la tolerancia, en las buenas y en las malas, en la salud y en la enfermedad.

### **A MI ÚNICO HIJO:**

José, gracias por tu apoyo y comprensión, en los momentos ausentes.

### **A MIS HERMANOS:**

Sandra, Jaime, Efraín, Celestino, gracias por su apoyo incondicional de siempre.

### **A MIS SUEGROS:**

Emilio y Carmelina, gracias por sus sabios consejos y permanecer en sus oraciones diarias.

### **A MIS SOBRINAS:**

Paula, Dulce, Eimy y Alejandra con mucho amor.

### **A MIS FAMILIARES:**

Con cariño y respeto.

**A MIS AMIGOS:**

Su amistad sincera de siempre y poder contar con su apoyo.

**A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO:**

Gracias por el apoyo y las experiencias compartidas día a día.

**A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO:**

Gracias por todo su apoyo al trabajar juntos como equipo y alcanzar la meta.

**A LA ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO:**

Permitirnos continuar y ampliar nuestros conocimientos.

**A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:**

Gracias por abrirnos la puerta del saber y formación profesional.

# CONTENIDO

RESUMEN .....	i
INTRODUCCIÓN .....	iv
1. ANTECEDENTES .....	1
1.1 Del sector cafetalero en Guatemala .....	1
1.2 De la unidad de análisis .....	3
1.3 Del problema .....	4
1.4 De investigaciones similares al tema o problema .....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 La administración .....	7
2.2 Funciones de la administración .....	8
2.3 Las finanzas .....	8
2.4 Importancia de las finanzas .....	9
2.5 Cuentas por cobrar.....	10
2.5.1 Objetivos de la administración de cuentas por cobrar .....	11
2.5.2 Las 5 C's del crédito .....	11
2.5.2.1 Primera c: conducta.....	11
2.5.2.2 Segunda c: capacidad de pago histórica .....	12
2.5.2.3 Tercera c: capacidad de endeudamiento .....	12
2.5.2.4 Cuarta c: condiciones macroeconómicas .....	12
2.5.2.5 Quinta c: capacidad de pago proyectada.....	12
2.5.3 Políticas de crédito cobranza.....	13
2.5.4 Estándares de crédito.....	13
2.5.5 Periodo de crédito .....	14
2.5.6 Riesgo de incumplimiento .....	15
2.5.7 Políticas y procedimientos de cobranza .....	15
2.6 Gestión de cuentas por cobrar .....	16
2.6.1 La importancia de la gestión de las cuentas por cobrar .....	17

2.7 Clasificación de las partidas por cobrar .....	18
2.7.1 Cuentas por cobrar.....	18
2.7.2 Documentos por cobrar .....	18
2.7.3 Cuentas incobrables.....	19
2.8 Estimación de cuentas incobrables .....	19
2.8.1 Método de porcentaje de ventas .....	19
2.8.2 Método de análisis de cuentas por cobrar .....	19
2.9 Administración financiera .....	20
2.9.1 Función de la administración financiera.....	20
2.9.2 Análisis administrativo y financiero .....	21
2.10 Estados financieros .....	21
2.10.1 Estado de situación financiera .....	22
2.10.2 Estado de resultados .....	22
2.10.3 Estado de flujos de efectivo.....	22
2.10.4 Estado de cambios en el patrimonio .....	22
2.11 Capital de trabajo .....	23
2.12 Métodos de análisis financiero .....	23
2.12.1 Análisis horizontal .....	23
2.12.2 Análisis vertical.....	24
2.12.3 Índices financieros.....	24
2.12.3.1 De liquidez.....	24
2.12.3.2 Liquidez corriente .....	25
2.12.3.3 Prueba del ácido .....	25
2.12.3.4 De actividad.....	26
2.12.3.5 Periodo promedio de cobro .....	26
2.12.3.6 Rotación de los activos totales .....	27
2.12.3.7 Rotación de cuentas por cobrar.....	27
2.12.3.8 Índice de endeudamiento .....	27
3. METODOLOGÍA.....	29
3.1 Definición del problema .....	29

3.1.1 Punto de vista.....	30
3.2 Delimitación del problema .....	30
3.2.1 Unidad de análisis .....	30
3.2.2 Período a investigar .....	30
3.2.3 Ámbito geográfico .....	30
3.2.4 Universo y muestra .....	31
3.3 Objetivos .....	31
3.3.1 General .....	31
3.3.2 Específicos.....	31
3.4 Método .....	32
3.4.1 Fase indagatoria.....	32
3.4.2 Fase demostrativa.....	32
3.4.3 Fase expositiva .....	32
3.5 Técnicas de investigación aplicadas.....	32
3.5.1 Técnicas de investigación documental .....	33
3.5.2 Técnicas de investigación de campo .....	33
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	35
4.1 Evaluación de la liquidez a través de los índices financieros.....	35
4.1.1 Estados financieros .....	36
4.1.2 Análisis vertical.....	36
4.1.3 Revisión de resultados en los Índices de liquidez.....	38
4.2 Análisis de la situación actual de las cuentas por cobrar .....	43
4.2.1 Índices financieros de las cuentas por cobrar .....	45
4.2.2 Políticas de crédito .....	48
4.2.3 Análisis de la antigüedad de saldos.....	48
4.2.4 Contratos con los productores.....	49
4.3 Propuesta de un control eficiente y oportuno en la gestión de cuentas por cobrar y cómo impacta en los índices de liquidez .....	49
4.3.1 Las 5 C's del crédito.....	51
4.3.1.1 Primera c: conducta.....	51

4.3.1.2 Segunda c: capacidad de pago histórica .....	52
4.3.1.3 Tercera c: capacidad de endeudamiento .....	53
4.3.1.4 Cuarta c: condiciones macroeconómicas .....	55
4.3.1.5 Quinta c: capacidad de pago proyectada.....	55
4.3.2 Implementación de políticas de crédito aplicables .....	56
4.3.3 Contratación empresa externa .....	57
4.3.4 Negociación de crédito .....	57
4.3.5 Contratos de productores .....	57
4.3.6 Ventas a precio de mercado.....	57
4.3.7 Programa de cobros .....	57
4.3.8 Supervisión labor de campo .....	58
4.4 Impacto financiero con la propuesta de cambio.....	58
4.4.1 Estados financieros proyectados .....	62
4.4.2 Índices financieros proyectados años 2022 a 2025 .....	65
CONCLUSIONES .....	68
RECOMENDACIONES .....	70
BIBLIOGRAFÍA .....	71
ÍNDICE DE TABLAS .....	73
ÍNDICE DE FIGURAS .....	74

## RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo en una empresa exportadora de café, ubicada en la ciudad de Guatemala, fundada en el año 1959, la cual lleva años de funcionamiento a nivel nacional, para verificar cómo impacta la gestión de cuentas por cobrar en los índices de liquidez de la empresa y pueda cubrir sus obligaciones en el corto plazo.

En la situación financiera de la empresa afectan varios factores que deben tomarse en cuenta, para así hacer los cambios que se consideren pertinentes para mantener un nivel de liquidez, que les permita poder cubrir compromisos adquiridos y disponer del efectivo en el momento oportuno.

Derivado de lo anterior, en el presente trabajo de investigación se identificó el siguiente problema: ¿Es la gestión de cuentas por cobrar una herramienta administrativa y financiera que impacta en los índices de liquidez de una empresa exportadora de café ubicada en la ciudad de Guatemala?, y para responder a esta pregunta, durante el desarrollo de la investigación se utilizó el método científico en sus tres fases.

En la empresa exportadora objeto de estudio en la presente investigación, su actividad principal consiste en la exportación de café en oro, la cual para poder llevarla a cabo se necesita la adquisición del producto café (oro y/o pergamino), producido por los proveedores de dichos bienes, además de otros bienes y servicios, relacionados con el proceso de transformación y de comercialización del café para su exportación. Esto con la presunción que los proveedores tienen el compromiso de cumplir con la entrega del producto acordado con anticipación, tanto en volumen como en calidad, para poder cancelar o abonar a los anticipos de efectivo recibidos, en cada año de producción.

Existen varios factores que no permiten que los proveedores cumplan con la entrega del producto acordado, por lo que la empresa se endeudó en Guatemala y en el extranjero al absorber ese costo financiero, ya que adquirió financiamiento local y en extranjero, pero únicamente ha pagado intereses.

Ante la necesidad de recuperar su capital de trabajo procedió a negociar la propiedad de las fincas a cambio de los anticipos que desembolsó en años anteriores, pero el financiamiento recibido no ha alcanzado para darle mantenimiento a dichas propiedades.

El análisis financiero de las cuentas por cobrar representa el 74% del total de los activos que tiene disponible la exportadora de café. La recuperación de las cuentas por cobrar no ha sido satisfactoria, ya que no se tenía una adecuada gestión de cobro, la empresa se ve en la necesidad de contratar a una empresa externa para darle seguimiento a dicho cobro, principalmente a aquellos pequeños productores que en determinado momento no entregaron garantías antes de darles dichos anticipos, esto ha causado falta de liquidez en la empresa y la necesidad de obtener financiamiento interno y externo, los cuales se ven reflejados en el estado de situación financiera y el estado de resultados de los años 2017 al 2021, así también se presenta en los índices de rotación de las cuentas por cobrar los cuales reflejan 0.05 y 0.01 veces respectivamente y en el periodo promedio de cobro durante los últimos cinco años de operación de la exportadora su comportamiento se ha presentado en 6,767 días y aumentando considerablemente al punto de que al año 2021 se extiende a más de 51,960 días, lo cual dificulta la medición del ratio.

Una buena o mala gestión de las cuentas por cobrar si impacta en los índices de liquidez de una empresa, porque no se está recuperando el efectivo necesario para solventar las deudas que tiene pendiente y el nivel de endeudamiento cubre su total de activos, por lo que no puede disponer de ellos por estar comprometidos por sus acreedores.

Al iniciar el proceso de cambio de la gestión de cuentas por cobrar, por medio de un cobro eficiente y oportuno, considerando el manejo de las 5 C's del crédito, para el ordenamiento y control de la cartera de crédito e implementar un plan robusto y acelerado de recuperación de las cuentas por cobrar que están a la fecha pendiente de cobro, se refleja en los índices de liquidez de la exportadora.

Lo cual beneficia en sus operaciones diarias y le permitirá tomar decisiones administrativas y financieras en el corto, mediano o largo plazo de acuerdo con los cambios propuestos y que sirva de referencia para otras empresas que se dedican a la misma actividad y que aún no se encuentran en la misma situación, pero que a través de

este análisis pongan en práctica todas las medidas preventivas que les impida llegar a una situación crítica, que pongan en riesgo el cierre de sus operaciones.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo profesional de graduación se basa en la gestión de cuentas por cobrar, de una empresa exportadora, para lo cual se evaluará la administración financiera y su impacto en los índices de liquidez, durante el periodo 2017 a 2021, en la ciudad de Guatemala.

El problema que ha enfrentado la empresa es en la gestión de cuentas por cobrar a los productores de café, lo cual afecta el ciclo de conversión de efectivo, ya que en los estados financieros presentados y analizados de los años 2017 a 2021 reflejan que la recuperación es superior a un año, sin embargo en los estados financieros proyectados se pronostica una recuperación del 40% de las cuentas por cobrar para el primer año 2022, lo cual permite obtener liquidez para cubrir el financiamiento local y externo, por lo cual se pretende realizar un análisis administrativo y financiero de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa en mención, para determinar su impacto en los índices de liquidez.

La propuesta de solución que se plantea consiste en analizar los estados financieros por medio del análisis vertical y las razones financieras relacionados con la liquidez de la empresa y la gestión de cuentas por cobrar que utilizan, así como analizar, evaluar e implementar los controles administrativos y financieros que permitan una mayor eficiencia y efectividad en las tareas propias de la cartera de cuentas por cobrar y la situación de cada productor, según información suministrada por el personal involucrado.

El problema de investigación plantea la siguiente pregunta ¿Es la gestión de cuentas por cobrar una herramienta administrativa y financiera que impacta en los índices de liquidez de una empresa exportadora de café ubicada en la ciudad de Guatemala?, para responder a la interrogante planteada, se estableció como objetivo general el determinar la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en los índices de liquidez, desde una perspectiva administrativa y financiera.

La metodología utilizada para el desarrollo de la presente investigación fue el método científico, en sus tres fases, indagatoria, demostrativa y expositiva, así como también diversas técnicas, las cuales se desarrollan en la investigación presente. Por consiguiente, el contenido del presente trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente forma:

En el capítulo primero se presentan los antecedentes acerca del sector cafetalero de Guatemala, antecedentes de la unidad de análisis, antecedentes de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa exportadora de café objeto de investigación.

En el capítulo segundo se encuentra el marco teórico, desarrollando definiciones relacionadas a la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez, para contribuir a tener una mejor comprensión del tema objeto de investigación.

El capítulo tercero se da a conocer la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, la problemática que se identificó en la unidad de análisis, la definición del problema, los objetivos propuestos, método y las técnicas de investigación utilizadas.

El cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos como producto del trabajo profesional de graduación, realizado sobre el análisis administrativo y financiero de la gestión de cuentas por cobrar y el impacto en los índices de liquidez de una empresa exportadora de café ubicada en el municipio de Guatemala.

Para finalizar, se encontrará con las conclusiones y recomendaciones, derivadas de la investigación efectuada y la bibliografía que soporta la parte teórica.

## **1. ANTECEDENTES**

Se relacionan directamente y hacen referencia al origen del trabajo de investigación que se presenta, en cuanto al tratamiento de la gestión de las cuentas por cobrar de una empresa exportadora de café y cómo puede afectar la liquidez de sus operaciones, ubicada en la ciudad de Guatemala.

### **1.1 Del sector cafetalero en Guatemala**

La vida económica de Guatemala, desde casi la segunda mitad del siglo pasado, ha dependido fundamentalmente del cultivo del café. Esta planta fue introducida en el país a finales del siglo XVIII, pero en un principio no se le explotó comercialmente. Los esfuerzos más serios para desarrollar la explotación cafetalera en forma extensiva y con fines comerciales, se dieron durante el gobierno del doctor Mariano Gálvez. Sustituido este régimen liberal por los gobiernos conservadores, el abastecimiento estatal en la economía impidió que se otorgara protección y apoyo a las incipientes plantaciones, coincidió con esa situación la importancia de la grana o cochinilla durante la mayor parte del conservatismo, el café no adquirió mayor desarrollo.

Cuando sobrevino la baja de los precios y el desplazamiento de la grana en el comercio exterior, el gobierno guatemalteco comenzó a estimular a los agricultores para que sembraran café en las cercanías de la capital. Se estableció una prima para la exportación, se ofrecieron recompensas económicas a los productores y se hicieron llegar al país máquinas despulpadoras, las cuales fueron distribuidas en las zonas más productivas; la operación de despulpar café se ofreció gratuitamente.

Con estas medidas la producción fue aumentando, y así fue posible realizar las primeras exportaciones. Al abrirse al comercio exterior el puerto de San José, en 1852, fueron embarcadas pequeñas partidas, al llegar a 1862, el resultado de las ventas llegó a ser halagador la exportación fue alta. A partir de entonces más personas se dedicaron al cultivo del café, el gobierno ya consideraba terminado el auge de la grana. Los mayores cultivos de café se localizaban en los actuales departamentos de la Verapaz, Suchitepéquez, Guatemala, antiguo departamento de Amatitlán, Escuintla, San Marcos,

Sololá y Quetzaltenango; en la región oriental solo eran importantes los cultivos de Jutiapa y Chiquimula.

La explotación cafetalera recibe su mayor impulso en la época de la Reforma Liberal de 1871 a 1885, los gobiernos de este periodo se constituyen en decididos protectores del cultivo del café, dentro de un plan general de proteccionismo agrícola. Al terminar la época reformista liberal, la producción del grano de café quedaba constituida en la fuente principal de la riqueza pública y privada. El desarrollo cafetalero fue logrado, a costa de una serie de medidas coactivas, dictadas y aplicadas de forma radical por las autoridades del gobierno. Dentro de estas medidas destaca la relacionada con el régimen del trabajo agrícola que prácticamente obligó al trabajo forzado de los indígenas en las plantaciones cafetaleras, se dictaron con el propósito de proveer a los propietarios de suficiente mano de obra, y de esa manera las fincas cafetaleras se ensancharon y aumentaron la producción del grano. (Cazali, 1985)

La situación internacional del mercado de café en los años 1989 era controlada por medio de acuerdos internacionales con el objetivo de mantener estable el precio del café y la administración de la oferta del producto, a pesar de esto hay periodos de crisis en los años del 1989-1993 y 1999-2004 conocida como la crisis del café. Los precios han mejorado, pero el aumento de los costos de los insumos para la producción del café permite que existan variaciones significativas en los precios del café. De acuerdo con el Instituto de Café de Costa Rica (ICC) señala que Brasil es el país históricamente mayor productor de café a nivel mundial, seguido de Vietnam, Colombia, Indonesia, los cuatro países que lograron un 60% de la producción total en el año 2014.

En los últimos años, el mercado del café ha presentado una serie de fluctuaciones en los precios a nivel nacional e internacional, lo que ha generado que empresas pequeñas y grandes productores que se han dedicado al cultivo de este grano sufran pérdidas difíciles de absorber durante los periodos normales de cosecha, lo que genera la necesidad de cerrar sus operaciones por la falta de capacidad de pago para responder a las obligaciones contraídas y seguir operando y funcionando a nivel empresarial. (Remef 2019 vol. 14, núm. 1)

## 1.2 De la unidad de análisis

La empresa fue fundada en 1959, su actividad principal consiste en la exportación de café en oro, la cual para poder llevarla a cabo se necesita la adquisición del producto café (café oro y/o pergamino), producido por los proveedores de dichos bienes y servicios relacionados con el proceso de transformación y de comercialización del café para su exportación. Las exportaciones de café son reguladas por el mercado mundial, y este es un mercado a futuro, en el cual adquiere compromisos para ventas a realizar en los periodos posteriores. Esto con la presunción que los proveedores tienen el compromiso de cumplir con la entrega del producto acordado con anticipación, tanto en volumen como en calidad, para poder cancelar o abonar a los anticipos de efectivo recibidos en cada año de producción.

Existen varios factores que no permiten que los proveedores cumplan con la entrega del producto (café) acordado, a continuación, se mencionan algunos de los motivos que influyen en esta situación: principalmente el aspecto climático, el café específicamente necesita tener las mejores condiciones climáticas para desarrollarse en la planta, el tiempo que necesita el grano en este proceso es de mayo a octubre de cada año, dependiendo de la región; como podrá notarse es una época de invierno en el país.

Es por ello que la cantidad de café producido en cada año cafetalero dependerá de las características muy particulares de la época lluviosa. Otros elementos que influyen en la producción agrícola son los desastres naturales, (huracanes, tormentas tropicales, erupciones volcánicas etc.) estos fenómenos tienen mucha incidencia en la producción agrícola, lo que hace difícil poder estandarizar la producción y las compras y/o ventas de estos productos. Las enfermedades que atacan a las plantaciones de café, específicamente la roya, afecta a la caficultura nacional durante varios periodos, es oportuno mencionar que el cultivo del café es a largo plazo, se necesita entre tres y cinco años para que se pueda obtener una cosecha consistente.

### 1.3 Del problema

El recurso financiero es un elemento vital para la operación efectiva de todas las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, siendo necesario que todo el esfuerzo y cursos de acción se encaminen con la finalidad de alcanzar fuentes de financiamiento rentables que faciliten el desempeño de cada una de las unidades de trabajo que la integran. Para incrementar el margen de utilidad de la empresa, grado de productividad, mantener su desempeño, presencia y posicionamiento en el mercado, se necesita de una administración efectiva de las cuentas por cobrar, ya que de la pronta recuperación de la inversión depende el desarrollo óptimo de todas las demás actividades integradas dentro de la empresa.

El concepto de venta al crédito surge, debido a la necesidad de crear alternativas de ventas que permitan accesibilidad a los productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como a crear estrategias de ventas que permitan que los consumidores puedan adquirir dichos productos y servicios de forma rentable y accesible, adquiriendo el compromiso de cumplir con los pagos en períodos futuros. Las adquisiciones se hacen a través de un proceso de confirmación de garantías en donde los compromisos adquiridos, serán efectivamente cumplidos en su plazo futuro predefinido. Estas garantías se respaldan a través de políticas crediticias que definen y establecen los niveles de riesgo que la empresa puede aceptar, estableciendo las reglas que se aplicarán para hacer efectivos los cobros, los cuales se realizarán de forma categórica y amable con el fin de fortalecer la relación proveedor-cliente.

En la actualidad es necesario cuidar, revisar y controlar las cuentas por cobrar que hacen que una empresa sea eficiente en administrar su capital de trabajo. La solvencia se relaciona con el volumen de la cartera de cuentas por cobrar, a mayor aumento de este, mayor riesgo en la recuperación de ese capital.

A medida que el mercado ha evolucionado también se generan nuevas técnicas más afinadas, fiables y cuantificables para valorar la decisión del otorgamiento o no de un crédito, en función de los riesgos que esté presente. El principal objetivo de este material es determinar las principales herramientas utilizadas en la toma de decisiones para la

gestión de cuentas por cobrar en una empresa comercial. También muestra la importancia de la gestión de cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo, la relevancia de la inversión de cuentas por cobrar del sector comercio. El análisis de las variables claves para el manejo eficiente de las cuentas por cobrar, las políticas de crédito y cobranza y el temido manejo de las cuentas incobrables. Para continuar con un análisis teórico del concepto y los elementos de riesgo crediticio, su importancia y gestión. (Gálvez & Pinilla, 2008)

Cada vez es de suma importancia la gestión de las cuentas por cobrar de las empresas, porque son la salvaguarda del capital de trabajo que se tiene disponible en el corto y mediano plazo y les sirve de ayuda para identificar qué problema se ha generado en cada caso particular en el transcurso del tiempo. Las cuentas por cobrar representan buena parte de los recursos de la empresa en manos de los clientes. Se deben crear políticas óptimas de gestión y cobro en cuanto al plazo que se les da a los clientes, de acuerdo con las necesidades de la empresa. El administrador en forma conjunta con su equipo de trabajo debe controlar cada recurso de la empresa porque de allí va a depender el éxito total y/o el fracaso de esta.

Los índices financieros o ratios nos indican en qué situación se encuentran las empresas de acuerdo con las cuentas que integran sus estados financieros y el manejo que se ve reflejado al final o en el transcurso de sus operaciones del giro normal del negocio.

#### **1.4 De investigaciones similares al tema o problema**

El procesamiento del café desde sus diferentes etapas de grano maduro hasta producto final, café seco molido para conocer la situación económica y evaluar las alternativas que permitan mejorar la administración productiva del grano para establecer una mayor rentabilidad. Guatemala posee una gran cantidad de variedades de café las cuales se encuentran en diferentes regiones del país lo que enriquece el sabor, aroma, cuerpo y textura del café para el gusto de cada consumidor y para el mercado internacional que así lo requiere. (Castillo, 2010)

La industria del café desempeña un papel importante en la economía agrícola del país y en la dinámica generadora de empleos. Los que comercializan el café se convierten en intermediarios, pueden actuar como agentes financieros otorgando crédito por la vía de los anticipos o adelantos de dinero contra la promesa de pago. El pago de los clientes se debe recuperar en un plazo normal que la empresa estipula.

El autor da a conocer en forma breve el origen de la planta del café y como él mismo fue adoptado en Guatemala, su desarrollo histórico y la forma como empezó a crearse una Asociación Nacional del Café -Anacafé. Se habla acerca del café más importante y se mencionan los diferentes tipos de café tales como café corriente, de altura, de acuerdo con sus condiciones geográficas, café sostenible, café gourmet y café orgánico para su respectivo estudio. (Quich, 2014)

La importancia que existe entre la liquidez y la rentabilidad, índices que se contraponen para la toma de decisiones a nivel gerencial y en el funcionamiento de las organizaciones. Ya que la empresa en sus resultados puede presentar altos niveles de liquidez, pero una baja rentabilidad o darse el caso de alto nivel de rentabilidad y bajo índice de liquidez lo cual dependerá de los objetivos que se tengan trazados a corto, mediano o largo plazo, asumiendo los riesgos para garantizar el nivel de una y mejorar el nivel de la otra. La rentabilidad y la liquidez son índices complementarios. Lo que hay que tener en claro es que la liquidez es la capacidad de pago que tiene una empresa para cubrir sus obligaciones, compromisos y deudas y la rentabilidad es la medida de productividad de los fondos comprometidos en un negocio.

Cualquier decisión financiera que se tome en la empresa dependerá del escenario en que se encuentre, pero la de mayor peso es la liquidez en el corto plazo y la rentabilidad se da a largo plazo ya que se puede convertir en utilidad y aprovecharse su efectivo para las operaciones que estaban planeadas. (García, 2014)

## **2. MARCO TEÓRICO**

El marco teórico en una investigación comprende todas las definiciones, conceptos, teorías e información relevante, base para el desarrollo y fundamento del trabajo profesional de investigación de lo general a lo específico, que se expone en el análisis administrativo y financiero de la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa exportadora de café y cómo puede afectar la liquidez de sus operaciones ubicada en la ciudad de Guatemala.

### **2.1 La administración**

La administración es la encargada de velar que todos los procesos de una organización sean guiados, ejecutados y evaluados con base en los objetivos trazados, siempre que haya realizado el proceso administrativo de prever, planear, organizar, integrar, dirigir y controlar de acuerdo con la misión y la visión elaborada y dada a conocer a todo el personal de la organización, para crear esa pertenencia y lograr trabajar como equipo de trabajo en el objetivo general que se desea alcanzar. El administrador de una organización es el encargado y responsable de que se ejecuten y realicen las acciones necesarias para que se cumplan las metas de una empresa, generando ganancias, mediante diferentes acciones y estrategias.

La administración es algo a lo que se dedican los gerentes, involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Se tiene el conocimiento que coordinar y supervisar el trabajo de otros es lo que los gerentes hacen lo que quieran en cualquier momento, lugar o forma. Por el contrario, la administración implica garantizar que la gente responsable de realizar actividades laborales las realice de forma eficiente y eficaz, o al menos es a lo que aspiran los gerentes. (Robbins, 2014, págs. 6-7)

## **2.2 Funciones de la administración**

Las funciones administrativas impactan en toda la estructura de una organización, desde los niveles inferiores y medios hasta los niveles más altos. Con el enfoque de las funciones, los gerentes realizan ciertas actividades o funciones mientras coordinan eficiente y eficazmente el trabajo de otros. A principios del siglo veinte, Henri Fayol, un empresario francés, propuso por primera vez que todos los gerentes ejecuten cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar.

Hoy en día estas funciones se han resumido en cuatro: planeación, organización, dirección y control. Si no tiene un destino específico en mente, entonces bastará cualquier camino. En cambio, si se pretende llegar a algún lado en particular, se necesita planear la mejor ruta para llegar allí. Como una organización existe con el fin de lograr algún propósito en particular, alguien debe definir dicho propósito y los medios para lograrlo, la administración es ese alguien. Los gerentes se ocupan de la planeación, definen objetivos, establecen estrategias para lograrlos y desarrollan planes para integrar y coordinar las actividades. (Robbins, 2014, pág. 8)

El gerente financiero como encargado de velar, ejecutar y controlar los planes estratégicos de la empresa, debe orientar a todos los miembros de la organización a lograr el propósito definido y ser un facilitador de medios para que se lleve a cabo lo planeado en el tiempo y con los recursos previamente establecidos.

## **2.3 Las finanzas**

El término finanzas proviene del latín “finís” que significa acabar o terminar. Las finanzas tienen su origen en la finalización de una transacción económica con la transferencia de recursos financieros (con la transferencia de dinero se acaba la transacción). Esas transacciones financieras existieron desde que el hombre creó el concepto de dinero e intercambio bienes, pero se establecieron ya formalmente a principios de la era moderna, cuando surgieron los primeros prestamistas y comerciantes, estableciendo tratados sobre matemáticas financieras, donde se mencionan temas como el cálculo de intereses o el manejo del Estado. (Farfán, 2018, pág. 15)

La contabilidad y las finanzas son la base y sostén de toda la empresa, y de cada persona en su devenir social. La contabilidad es la parte de economía que obtiene información financiera dentro y fuera de la organización. Las finanzas se encargan de la gestión y la optimización de los flujos de dinero relacionados con inversiones, financiación, entrada por los cobros y salida por los pagos.

Finanzas se definen como el arte y la ciencia de administrar el dinero. A nivel personal, las finanzas afectan las decisiones individuales de cuánto dinero gastar de los ingresos, cuánto ahorrar y cómo invertir los ahorros. En el contexto de una empresa, las finanzas implican el mismo tipo de decisiones: cómo incrementar el dinero de los inversionistas, cómo invertir el dinero para obtener una utilidad, y de qué modo conviene reinvertir las ganancias de la empresa o distribuirlas entre los inversionistas. Las claves para tomar buenas decisiones financieras son muy similares tanto para las empresas como para los individuos. El conocimiento de las técnicas de un buen análisis financiero no sólo contribuirá a tomar mejores decisiones financieras como consumidor, sino que también ayudará a comprender las consecuencias financieras de las decisiones importantes de negocios. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 3)

El control de las finanzas en una empresa es esencial para la toma de decisiones en las diferentes etapas o procesos que se presentan a diario. Aprovechar los recursos que son encomendados y confiados para la obtención de un rendimiento mayor y generar un alto valor a los accionistas para los cuales se trabaja. Mejorando el nivel de utilidades y obteniendo un mayor valor a las acciones de cada socio que posee en la compañía.

## **2.4 Importancia de las finanzas**

Las finanzas de un negocio no pueden ser subestimadas, porque puede decirse que es el sustento de un negocio y necesario para su bienestar. Puede decirse, asimismo, que es un lubricante que mantiene el negocio en funcionamiento.

Una pequeña, mediana o gran empresa, siempre necesitará del buen manejo de las finanzas desde el inicio de la actividad empresarial, adquisición de activos, hasta emplear a personas, ahí la importancia de esta. Las finanzas son importantes en una empresa,

ya que estas ayudan en las tomas de decisiones: En primer lugar, las decisiones de inversión que se van a referir al modo de empleo del dinero obtenido, para que el mismo se invierta en recursos que resulten productivos para el desarrollo de la empresa. En segundo lugar, las decisiones de financiación, en donde se buscan las mejores formas de financiar o refinanciar posibles deudas y los fondos correspondientes a las entidades empresariales; en tercer lugar, las decisiones financieras, que son las que comprenden las decisiones acerca de los dividendos y que, generalmente, se encuentran vinculadas a la política que la empresa emplea para el financiamiento. (Farfán, 2018, pág. 17)

Las finanzas pretenden aportar información dinámica de la actividad económica de la empresa para complementar la información contable. Permiten el control económico financiero, ayudan al diagnóstico de la organización, establece una planificación financiera, fija las políticas de obtención de fondos y definen las inversiones. El uso y manejo adecuado de las finanzas para la toma de decisiones financieras que proveen a los socios una mayor maximización de sus utilidades, siempre que cada acción que se ejecute agregue valor a su capital.

## **2.5 Cuentas por cobrar**

Representan en toda organización el crédito que concede la empresa a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago a un plazo determinado. La palabra crédito proviene del latín *credere* y significa tener fe o confianza en que el deudor pagará el importe de una operación.

El crédito puede variar de una empresa a otra, aun cuando estas se dediquen al mismo giro, pero contiene elementos que lo hacen similar, como: Son resultado de ventas a plazos, se estipula en ellas el plazo máximo de pago, sin garantía específica y se convierte en efectivo a corto plazo

La causa por la cual las empresas otorgan créditos es porque lo consideran una herramienta de la mercadotecnia para promover las ventas, es decir, para incrementarlas y fomentar la obtención de utilidades. Con base en lo anterior el administrador financiero deberá cuantificar entre otros puntos, los siguientes: Cuánto invertir en cuentas por

cobrar, líneas máximas de crédito a otorgar a cada cliente, plazos máximos de crédito y sistema adecuado de cobranza. (Madroño, 2016, pág. 109)

### **2.5.1 Objetivos de la administración de cuentas por cobrar**

Una buena administración de las cuentas por cobrar tiene como finalidad fijar el límite máximo de inversión en cuentas por cobrar, establecer límites máximos por clientes, crear condiciones del crédito en forma clara, evitar al máximo contar con cartera vencida, abatir costos de cobranza.

Evitar que el otorgamiento de descuentos por pronto pago se convierta en una carga adicional a los egresos por concepto de cobranza, dando como resultado que sea un costo no controlable. (Madroño, 2016, págs. 109-110)

### **2.5.2 Las 5 C's del crédito**

Las 5 C's del crédito contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito, permiten analizar habitualmente la solvencia del prestatario, los criterios para determinar el parámetro total del préstamo. (Morales & Morales, 2014, pág. 27)

#### **2.5.2.1 Primera c: conducta**

Conocer el historial crediticio que es un registro del comportamiento que se ha tenido con el compromiso de pagos previos. El objetivo de evaluar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación. La evaluación de este aspecto se realiza a través de la calificación de la conducta del deudor. (Morales & Morales, 2014, pág. 27)

### **2.5.2.2 Segunda c: capacidad de pago histórica**

Es evaluar si los ingresos son suficientes para cubrir el adeudo que se adquiriera. El objetivo es analizar la capacidad de pago histórica del cliente en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones, tendencias y comparación. (Morales & Morales, 2014, pág. 29)

### **2.5.2.3 Tercera c: capacidad de endeudamiento**

Es un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor, se contempla analizando la posición de la industria a la que pertenece el adeudado. El objetivo de este factor es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa que son recursos de capital y deuda, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal. Aquí se contempla el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez como: apalancamiento, rentabilidad y eficiencia. (Morales & Morales, 2014, pág. 30)

### **2.5.2.4 Cuarta c: condiciones macroeconómicas**

Se toma en cuenta el riesgo de las entidades impago por operaciones comerciales, perspectiva de la industria, posicionamiento de la empresa y participación. El objetivo de este factor es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor. (Morales & Morales, 2014, pág. 31)

### **2.5.2.5 Quinta c: capacidad de pago proyectada**

Consta de una fuente primaria de crédito que son los recursos esperados de pago expresados en el estado de situación financiera del deudor, se encuentra ligada con el destino que el deudor dará al crédito solicitado y fuentes alternas de pago. El objetivo de este factor es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente

en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria. (Morales & Morales, 2014, pág. 33)

El análisis detallado del crédito por medio de las 5 C's asegura que los clientes de crédito de la empresa pagarán, sin ser presionados, dentro de las condiciones de crédito establecidas.

### **2.5.3 Políticas de crédito cobranza**

Son procedimientos que toda empresa debe seguir con el fin de cobrar los créditos que se otorga a los clientes. Las condiciones económicas, el precio de los productos, calidad de estos y políticas de crédito de la empresa son importantes factores que influyen sobre el nivel de cuentas por cobrar. Todos ellos, menos el último, están fuera del control del gerente de finanzas. Sin embargo, al igual que sucede con otros activos corrientes, el administrador puede variar el nivel de las cuentas por cobrar equilibrando la rentabilidad y el riesgo. Bajar los estándares de crédito permite estimular una demanda que lleve a ventas y ganancias más altas. Pero hay un costo al aceptar cuentas por cobrar adicionales, al igual que un riesgo mayor de pérdidas por deudas incobrables. Es esta relación la que queremos examinar.

Las variables de las políticas que consideramos incluyen la calidad de las cuentas comerciales aceptadas, la duración del periodo de crédito, descuentos por pronto pago si los hubiera y el programa de cobranza de la empresa. Estos elementos determinan en gran medida el periodo promedio de cobro y la proporción de ventas a crédito que derivan en pérdidas por deudas incobrables. (Van & Wachowicz, 2010, pág. 249)

### **2.5.4 Estándares de crédito**

La organización define el criterio para conceder el crédito, evaluaciones, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros. La política de crédito puede tener una influencia significativa sobre las ventas. Si los competidores extienden el crédito sin restricciones y la empresa no, la política puede tener un efecto de desaliento en el esfuerzo de marketing de la sociedad, el crédito es un factor que influyen en la

demanda de un producto. En consecuencia, el grado en el que el crédito logre promover la demanda dependerá de que otros factores se estén empleando. La empresa debe disminuir su estándar de calidad para las cuentas aceptadas siempre y cuando la rentabilidad de las ventas generadas exceda los costos agregados de las cuentas por cobrar. Los costos de relajar los estándares de crédito surgen de un departamento de crédito que se expande, el trabajo de oficina complicado en las cuentas de cheques adicionales y de dar servicio a un volumen adicional de cuentas por cobrar, estos gastos se deducen de la rentabilidad por las ventas adicionales para dar una cifra de rentabilidad neta con fines de cálculo. Otro costo viene del incremento en la probabilidad de las pérdidas por deudas incobrables. Por último, tenemos el costo de oportunidad de comprometer los fondos a la inversión de las cuentas por cobrar adicionales y no en alguna otra inversión. (Van & Wachowicz, 2010, págs. 250-251)

Las cuentas por cobrar adicionales son el resultado de mayores ventas y un periodo promedio de cobro más largo. Si los estándares de crédito son relajados atraen a nuevos clientes, es probable que la cobranza a estos clientes menos dignos de crédito sea más lenta que la que se realiza con los clientes existentes. Además, una extensión de crédito ocasiona que los clientes sean menos cumplidos en el pago a tiempo de sus facturas. (Van & Wachowicz, 2010, págs. 250-251)

### **2.5.5 Periodo de crédito**

El prestatario tiene la opción de elegir la duración del período del crédito, una vez fijado ese tiempo se debe disponer del total del crédito. Los términos de crédito especifican el tiempo durante el cual se extiende el crédito a un cliente y el descuento, si lo hay, por pronto pago. Los términos de crédito de una empresa pueden expresarse como 2/10, neto 30. El término 2/10 significa que se otorga un 2% de descuento si se paga dentro de los diez días siguientes a la fecha de facturación. El término neto 30 implica que, si no se aprovecha el descuento, el pago total se debe realizar treinta días después de la facturación. El periodo de facturación es de treinta días. Aunque los clientes de la industria con frecuencia dictan los términos del crédito, el periodo de crédito es otro medio

que puede aprovechar la empresa para aumentar la demanda del producto. (Van & Wachowicz, 2010, pág. 252)

### **2.5.6 Riesgo de incumplimiento**

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas financiera, material o de reputación, debido al incumplimiento de la legislación. La preocupación en esta sección no es solo la lentitud de la cobranza, sino también la proporción de las cuentas por cobrar que no se pagan. La política óptima de estándares de crédito, como veremos, no necesariamente es la que minimiza las pérdidas por deudas incobrables. (Van & Wachowicz, 2010, pág. 254)

### **2.5.7 Políticas y procedimientos de cobranza**

Son procedimientos que toda empresa debe seguir con el fin de cobrar los créditos que otorga. La compañía determina su política completa de cobranza mediante la combinación de los procedimientos de cobro que emprende. Estos procedimientos incluyen envío de cartas y faxes, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal. Una de las variables principales de la política es la cantidad de dinero gastado en los procedimientos de cobranza, dentro de un intervalo, para una cantidad relativa mayor de gasto, menor será la proporción de pérdidas por deudas incobrables y más corto el periodo promedio de cobro, cuando los demás factores permanecen iguales. (Van & Wachowicz, 2010, pág. 255)

No obstante, las relaciones no son lineales. Es posible que los gastos iniciales de cobranza causen poca reducción en pérdidas por deudas incobrables. Los gastos adicionales comienzan a tener un efecto significativo en un determinado punto; después, tiende a tener poco efecto en reducir más estas pérdidas. Si las ventas son independientes del esfuerzo de cobranza, el nivel adecuado de gastos de cobranza, de nuevo, incluye una compensación; esta vez entre el nivel de gasto, por un lado, y la reducción del costo de las pérdidas por deudas incobrables y el ahorro debido a la reducción de inversión en cuentas por cobrar por el otro. (Van & Wachowicz, 2010, pág. 255)

Como una cuenta por cobrar es tan buena como la probabilidad de que sea pagada, una empresa no puede esperar demasiado antes de iniciar el procedimiento de cobro. Por otro lado, si inicia el procedimiento demasiado pronto, puede molestar a los buenos clientes que, por alguna razón, no han hecho sus pagos para la fecha acordada. Cualesquiera que sean los procedimientos, estos deben establecerse con firmeza. Inicialmente se hace una llamada telefónica para averiguar porque no se ha hecho el pago. Después, suele enviarse una carta, quizá seguida de otras con un tono más serio. Tal vez se necesite después una llamada telefónica o una carta del abogado de la compañía. Algunas empresas tienen cobradores que hacen visitas al cliente para tratar el asunto de la cuenta vencida. (Van & Wachowicz, 2010, págs. 255-256)

Si todo lo demás falla, la cuenta puede turnarse a una agencia de cobranzas. Las cuotas de la agencia suelen ser sustanciales muchas veces la mitad de la cantidad en la cuenta por cobrar, pero tal procedimiento es solo una alternativa factible, en particular para una cuenta pequeña. La acción legal directa es costosa y, en ocasiones, no sirve de mucho; además, quizá solo fuerce la cuenta a la bancarrota. Cuando no se puede cobrar, establecer un compromiso garantiza un porcentaje más alto de cobro. (Van & Wachowicz, 2010, pág. 256)

Las políticas y procedimientos de cobranza son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo puede llevar a una empresa a quebrar. Por ello, tener un control efectivo de los clientes que deben y un sistema de cobranza efectivo, ayudará a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros.

## **2.6 Gestión de cuentas por cobrar**

Representan el crédito que la empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregar productos o servicios derivados de una venta. Las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. En las tiendas de autoservicio no tienen importancia, debido a que la venta de este giro de negocios se efectúa de contado. (Farfán, 2018, pág. 59)

En tiendas departamentales su importancia depende de la orientación que la administración les dé a las operaciones del negocio. Algunos operan, básicamente, en operaciones de contado, otros tienen una mezcla de contado y crédito y existen otros negocios cuyas ventas principales son a crédito. (Farfán, 2018, pág. 58)

La gestión de cuentas por cobrar debe ser planeada en función con los objetivos generales que se deban cumplir en la organización, debe ir orientada a mantener una cartera sana, estudio de saldos frecuentemente para medir el comportamiento de cada cliente o anticipos a futuras cosechas de café efectuados a pequeños o medianos productores y su liquidación oportuna.

### **2.6.1 La importancia de la gestión de las cuentas por cobrar**

Representan para la empresa activos exigibles, derechos con lo que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Son un factor crucial para mantener el flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa. El objetivo de la gestión de cuentas por cobrar es en primer lugar estimular las ventas y ganar clientes. Se tiende a considerar la gestión de las cuentas por cobrar como un medio para vender productos y superar la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades relacionadas directamente con el giro del negocio y la competencia. Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa. (Gálvez & Pinilla, 2008, pág. 8)

La gestión de cuentas por cobrar es utilizada como herramienta de mercadotecnia para promover las ventas y las utilidades, para proteger su posición en el mercado. La importancia de la gestión de las cuentas por cobrar está vinculada estrechamente con la relevancia que presenta para la empresa el capital de trabajo. Forma parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables como políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategias de cobro. Representan en términos monetarios para las empresas comerciales, una partida importante del activo circulante y en consecuencia para el capital de trabajo. (Gálvez & Pinilla, 2008, pág. 8)

La gestión de cuentas por cobrar indica un elemento esencial en la toma de decisiones a nivel de inversión, financiamiento por ser parte de los activos corrientes y formar parte de la liquidez en las empresas.

La naturaleza de las cuentas incobrables se refiere a los pagos que una empresa no recibe por ventas al crédito, préstamos u otras deudas. Las cuales pueden convertirse en incobrable por diversas razones, como un fraude, falta de documentación que demuestre la deuda existente, quiebra del deudor, incapacidad de pago y representan una pérdida de los activos y una disminución de los ingresos. (Sy Corvo, mayo de 2022)

## **2.7 Clasificación de las partidas por cobrar**

Las partidas por cobrar son el resultado de las ventas a crédito, y normalmente se traducen en cuentas por cobrar o documentos por cobrar. El término partidas por cobrar incluye todos los reclamos de dinero contra otras entidades, entre ellas personas, empresas y otras organizaciones, son una parte importante de los activos circulantes totales. (Guajardo & Andrade, 2008)

### **2.7.1 Cuentas por cobrar**

Para una empresa representa los derechos exigibles originados por ventas, servicios, préstamos que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. La transacción más común que crea una partida por cobrar es la venta de mercancías o servicios a cuenta a crédito. Las partidas por cobrar se registran como un débito en cuentas por cobrar. De dichas cuentas por cobrar normalmente se recibe un pago en un periodo breve, de treinta a sesenta días. Se clasifican en el estado de situación financiera como un activo circulante. (Guajardo & Andrade, 2008)

### **2.7.2 Documentos por cobrar**

Se firman con la promesa de que se va a pagar en un lapso de tiempo. Los documentos por cobrar son importes que adeudan los clientes y por los cuales se ha girado un instrumento de crédito formal por escrito. Si se espera que de los documentos por cobrar se reciba su pago dentro de un año, se clasifican en el estado de situación financiera

como un activo circulante. Con frecuencia se utilizan los documentos para periodos de crédito de más de sesenta días. (Guajardo & Andrade, 2008)

### **2.7.3 Cuentas incobrables**

Son las cuentas que la empresa no puede recuperar, de deudas de clientes que obtuvieron crédito, la organización debe monitorear los incobrables para evitar que se incrementen, un problema para las ventas de mercancías o servicios a cuenta crédito, serán incobrables. Las empresas pueden trasladar a otras el riesgo de las cuentas por cobrar incobrables, por ejemplo, a las tarjetas de crédito. (Guajardo & Andrade, 2008)

## **2.8 Estimación de cuentas incobrables**

Es el registro contable por la baja de adeudos a cargo de terceros y a favor de la entidad ante su notoria imposibilidad de cobro, derivado de operaciones de venta de bienes o servicios. El método de provisión requiere una estimación de las cuentas incobrables al final del periodo, esta estimación normalmente se basa en experiencias anteriores, promedios de la industria y pronósticos para el futuro. (Guajardo & Andrade, 2008)

### **2.8.1 Método de porcentaje de ventas**

Método de la planeación financiera en las cuentas varían de acuerdo al nivel de ventas pronosticado de la empresa. Debido a que las cuentas por cobrar se crean mediante ventas a crédito, es posible calcular las cuentas incobrables como un porcentaje de las ventas a crédito. Si la porción de ventas a crédito es relativamente constante, el porcentaje se puede aplicar a las ventas totales o a las ventas netas. (Guajardo & Andrade, 2008)

### **2.8.2 Método de análisis de cuentas por cobrar**

Es un factor clave para cualquier organización, un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar, un buen manejo mejora la liquidez de la compañía. Se basa en la suposición de que entre más tiempo esté pendiente una cuenta por cobrar, es menos probable que se cobre. El método de análisis de las cuentas por cobrar se determina la

fecha de vencimiento de cada cuenta por cobrar, el número de días transcurridos desde el vencimiento de cada cuenta es el número de días entre la fecha de vencimiento y la fecha de análisis, cada cuenta se coloca en una clasificación de incobrabilidad según los días transcurridos desde su vencimiento. (Guajardo & Andrade, 2008)

## **2.9 Administración financiera**

Se refiere a las tareas del gerente financiero de la empresa. Los gerentes financieros administran los asuntos financieros de todo tipo de organizaciones: privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas o sin fines de lucro. Realizan tareas financieras tan diversas como el desarrollo de un plan financiero o presupuesto, el otorgamiento de crédito a clientes, la evaluación de gastos mayores propuestos, y la recaudación de dinero para financiar las operaciones de la compañía. En los últimos años, varios factores han incrementado la importancia y complejidad de las tareas del gerente financiero. Entre estos factores se encuentran la reciente crisis financiera global y las respuestas de las autoridades, el incremento en la competencia y los cambios tecnológicos. La globalización provocó que las corporaciones estadounidenses incrementaran sus transacciones en otros países, mientras que las corporaciones extranjeras han hecho lo mismo en Estados Unidos. Estos cambios incrementan la demanda de expertos financieros capaces de administrar los flujos de efectivo en diferentes divisas y de proteger a la compañía de los riesgos que surgen de manera natural en las transacciones internacionales. (Gitman & Zutter, 2012, págs. 3-4)

### **2.9.1 Función de la administración financiera**

La administración financiera planifica, organiza y controla los recursos financieros de la empresa. Los individuos que trabajan en todas las áreas de responsabilidad de la empresa deben interactuar con el personal y los procedimientos financieros para realizar sus trabajos. Para que el personal de finanzas realice pronósticos y tome decisiones útiles, debe mostrar disposición y ser capaz de platicar con individuos de otras áreas de la empresa. Al considerar un nuevo producto, el gerente financiero necesita obtener del personal de marketing pronósticos de ventas, lineamientos de precios y los cálculos de presupuestos de publicidad y promoción. La función de la administración financiera

puede describirse de manera general al considerar su papel dentro de la organización, la relación con la economía y la contabilidad, las principales actividades del gerente financiero. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 14)

### **2.9.2 Análisis administrativo y financiero**

Las decisiones que se tomen dentro del ámbito de una empresa deben estar orientadas a agregar la máxima cantidad posible de valor, aún dentro del conjunto de limitaciones entre las cuales opera cualquier empresa. La administración financiera de una empresa, comprende una serie de actividades interrelacionadas, cuyo objetivo final es la maximización del valor de la compañía. En forma tradicional es considerado como objetivo supremo la consecución de los recursos financieros internos y externos que requieren las diferentes actividades de una empresa, de acuerdo con los objetivos que se hayan fijado dentro del proceso de planeación. Una visión de esta naturaleza es bastante limitada, ya que el rol de la administración financiera comprende la toma de decisiones interrelacionadas con las diferentes áreas de la organización, más allá de la simple obtención de recursos; estas decisiones tienen como objetivo final maximizar el valor de la empresa. (Farfán, 2018, págs. 17-18)

El análisis administrativo y financiero comprende revisar y evaluar todas las etapas del proceso administrativo de la organización, así como los estados financieros que nos muestran la situación económica en que se encuentra una empresa u organización a través del tiempo por medio de indicadores o razones financieras que miden el comportamiento y desempeño de las cuentas que allí se representan. (Farfán, 2018, págs. 15-16)

### **2.10 Estados financieros**

Son estados contables que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera. Los inversionistas utilizan la información contenida en los estados financieros para estimar el flujo de efectivo que se espera que la empresa genera en el futuro. Esta información resulta útil para la administración, gestores, y todos los

interesados como los accionistas, acreedores o propietarios. (Besley & Brigham, 2008, p. 36)

### **2.10.1 Estado de situación financiera**

Herramienta que ofrece la información básica contable de la empresa, representa el estado financiero en un momento específico con fecha que muestra los activos de una empresa y cómo se financian los mismos ya sea deuda o capital. (Besley & Brigham, 2008, p. 36)

### **2.10.2 Estado de resultados**

Se le conoce como estado de pérdidas y ganancias, presenta los resultados de las operaciones de negocios durante un periodo específico, como un trimestre o un año. Resume los ingresos generales y los gastos en que la empresa incurrió durante un periodo contable que permite la rentabilidad de la empresa. (Besley & Brigham, 2008, p. 41)

### **2.10.3 Estado de flujos de efectivo**

Proporciona información oportuna de la gerencia acerca de los rubros en que se ha gastado el efectivo disponible. Está diseñado para mostrar cómo las operaciones de la empresa han afectado sus flujos de efectivo al revisar sus decisiones de inversión y financiamiento para las fuentes de efectivo. (Besley & Brigham, 2008, p. 44)

### **2.10.4 Estado de cambios en el patrimonio**

Una empresa conserva sus utilidades sobre todo para expandir el negocio. Los cambios en las utilidades retenidas representan el reconocimiento de que el ingreso generado por la empresa durante el periodo contable se convirtió en varios activos en lugar de pagarse como dividendos a los accionistas. Los cambios en los rubros del capital contable en estados de situación financiera de diferentes fechas se reportan en el estado de utilidades retenidas. Representa una reclamación de activos, y no los activos como tales. (Besley & Brigham, 2008, p. 47)

## **2.11 Capital de trabajo**

Se refiere al activo circulante de una empresa, porque la inversión en estos activos es necesaria para mantener funcionando sus operaciones cotidianas. Sin inventarios la empresa no tendrá productos que vender, y una empresa que no permite a los clientes comprar a crédito no genera cuentas por cobrar, quizá no pueda vender productos terminados. Estos activos operativos suelen denominarse activos espontáneos debido a que sus valores cambian a diario como resultado de las operaciones normales de la empresa, no debido a que se tomen decisiones formales para generar esos cambios. A pesar de que una parte del financiamiento de los activos de capital de trabajo la proporcionan los inversionistas externos, como los accionistas, gran parte del financiamiento de estos activos a corto plazo proviene de préstamos suministrados por los proveedores, empleados y el gobierno. El capital de trabajo neto se define como activo corriente menos pasivo corriente. (Besley & Brigham, 2008, p. 48)

## **2.12 Métodos de análisis financiero**

Los estados financieros de una empresa se analizan con una variedad de métodos como Análisis horizontal y vertical, Índices financieros, flujo de efectivo y punto de equilibrio. Con el objetivo de evaluar la situación actual de la organización, endeudamiento o rentabilidad para realizar pronósticos para saber que se espera de ella. (Warren, Reeve, & Duchac, 2010, p. 587)

### **2.12.1 Análisis horizontal**

Es el análisis del porcentaje de aumentos y disminuciones en los conceptos relacionados en los estados financieros comparativos. Cada uno de los conceptos del estado financiero más reciente se compara con el concepto correspondiente de los estados financieros anteriores con base en la cantidad de aumento o disminución y el porcentaje de aumento o disminución. (Warren et al., 2010, p. 587)

### **2.12.2 Análisis vertical**

Es el análisis porcentual de la relación que existe entre cada componente en un estado financiero a un total dentro del mismo estado. Aunque el análisis vertical se aplica a un solo estado, este puede aplicarse al mismo estado a través del tiempo, lo cual hace el análisis más atractivo, ya que ahora muestra de qué manera han cambiado con el tiempo los porcentajes de cada concepto.

En el análisis vertical del estado de situación financiera, los porcentajes se calculan de la manera siguiente a cada concepto del activo se muestra como un porcentaje de los activos totales y a cada concepto del pasivo y capital contable se establece como un porcentaje de los pasivos y capital contable totales. (Warren et al., 2010, p. 587)

### **2.12.3 Índices financieros**

Los índices financieros señalan el comportamiento de las cuentas que son objeto de análisis de acuerdo con las fórmulas que se aplican, pero deben interpretarse estos resultados y evaluar para la toma de decisiones que corresponda aplicar en la organización, con la finalidad de optimizar el buen funcionamiento y aprovechamiento de los recursos asignados.

#### **2.12.3.1 De liquidez**

Se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, a medida que estas llegan a su vencimiento. Debido a que un precursor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes. Desde luego, es deseable que una compañía pueda pagar sus cuentas, de modo que es muy importante tener suficiente liquidez para las operaciones diarias. Sin embargo, los activos líquidos, como el efectivo mantenido en bancos y valores negociables, no tienen una tasa particularmente alta de rendimiento, de manera que los accionistas no querrán que la

empresa haga una sobreinversión en liquidez. Las empresas tienen que equilibrar la necesidad de seguridad que proporciona la liquidez contra los bajos rendimientos que los activos líquidos generan para los inversionistas. Las dos medidas básicas de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida prueba del ácido. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 65)

El grado de liquidez que se maneja en cada empresa va a depender de su movimiento y el acceso inmediato a fuentes de financiamiento a corto, mediano y largo plazo de las cuales pueda disponer para cubrir los compromisos previamente adquiridos.

### **2.12.3.2 Liquidez corriente**

Indica qué proporción de deudas de corto plazo pueden ser cubiertas por los activos que se pueden liquidar rápidamente. La liquidez corriente, una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Cuanto mejor sea el índice de liquidez de una empresa, mayor será su salud financiera. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 65)

Se expresa de la siguiente manera:  $\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$ . Si el resultado es mayor expresa que la empresa tiene mayor liquidez corriente, dependiendo de varios factores como el tamaño, acceso a fuentes de financiamiento a corto plazo, como líneas de crédito bancario y la volatilidad de su negocio.

### **2.12.3.3 Prueba del ácido**

Es un indicador que determina la capacidad de la empresa para generar flujos de efectivo en el corto plazo, excluyendo los inventarios. Es la razón rápida similar a la liquidez corriente, es comúnmente el activo corriente menos líquido. La baja liquidez del inventario generalmente se debe a dos factores primordiales: tipos de inventario no se pueden vender fácilmente porque son productos parcialmente terminados, artículos con una finalidad especial o algo por el estilo; y el inventario se vende generalmente a crédito, lo que significa que se vuelve una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo. Un problema adicional con el inventario como activo líquido es que cuando las compañías

enfrentan la más apremiante necesidad de liquidez, es decir, cuando el negocio anda mal, es precisamente el momento en el que resulta más difícil convertir el inventario en efectivo por medio de su venta. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 67)

### **Razón rápida = (Activos corrientes – Inventario) / Pasivos corrientes**

Depende en gran medida del tipo de empresa en la que opera. Ofrece una mejor medida de la liquidez integral solo cuando el inventario de la empresa no puede convertirse fácilmente en efectivo. Si el inventario es líquido, la liquidez corriente es una medida preferible para la liquidez general.

#### **2.12.3.4 De actividad**

Los índices de actividad miden la eficiencia con la que opera una empresa en una variedad de dimensiones, como la administración de inventarios, gastos y cobros. Calcula la rapidez con la que diversas cuentas se convierten en ventas o efectivo, es decir, en entradas o salidas. Existen varios índices para la medición de la actividad de las cuentas corrientes más importantes, las cuales incluyen inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar. También se puede evaluar la eficiencia con la cual se usa el total de activos. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 68)

#### **2.12.3.5 Periodo promedio de cobro**

Es un índice que indica el número de días que se demora una empresa para que las cuentas por cobrar comerciales se conviertan en efectivo. Es útil para evaluar las políticas de crédito y cobro. Se calcula dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre las ventas diarias promedio. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 68)

**Periodo promedio de cobro = cuentas por cobrar / ventas diarias promedio**

**Periodo promedio de cobro = cuentas por cobrar / (ventas anuales / 365)**

Significa que, si la empresa tiene como política de cobro de treinta días máximo y el resultado de la fórmula es mayor a ese rango, presupone que la administración no ha realizado una gestión de cobros eficiente.

#### **2.12.3.6 Rotación de los activos totales**

Indica la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar ventas. Es decir, cuantas veces la empresa puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada. La rotación de activos totales se calcula de la siguiente forma:

#### **Rotación de activos totales = ventas / total de activos**

El resultado significa las veces al año que la empresa sustituye sus activos y refleja la eficiencia con la que han usado sus activos, de gran interés para la administración. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 70)

#### **2.12.3.7 Rotación de cuentas por cobrar**

Representa el número de veces que las cuentas por cobrar se han convertido en efectivo durante el año. A una conversión más alta corresponderá un tiempo más corto entre la venta típica y la recaudación de efectivo. Proporciona un panorama de la calidad de las cuentas por cobrar de la empresa y que tan exitosa es en sus cobros. Esta razón se calcula dividiendo las cuentas por cobrar entre las ventas netas a crédito anuales: Ventas netas a crédito anuales / Cuentas por cobrar. (Van & Wachowicz, 2010, pág. 142).

#### **2.12.3.8 Índice de endeudamiento**

Es un indicador financiero que mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa. Cuanto mayor es el índice, mayor es el monto del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades. El índice se calcula de la siguiente manera: total de pasivos / total de activos

Este valor indica que la empresa ha financiado sus activos con deuda. Cuanto más alto es este índice, mayor es el grado de endeudamiento de la empresa y mayor su apalancamiento financiero. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 72)

### **3. METODOLOGÍA**

El capítulo tres contiene la metodología de investigación, que explica en detalle el proceso para resolver el problema de investigación del análisis administrativo y financiero de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en los índices de liquidez, en una empresa exportadora de café, durante el periodo del 2017 a 2021, ubicada en la ciudad de Guatemala.

El contenido del capítulo incluye: La definición del problema; la delimitación del problema; objetivo general y objetivos específicos; método científico; y las técnicas de investigación documental y de campo, utilizadas. La metodología presenta en resumen todo el procedimiento utilizado en el desarrollo de la investigación.

#### **3.1 Definición del problema**

El problema de investigación plantea la siguiente pregunta ¿Es la gestión de cuentas por cobrar una herramienta administrativa y financiera que impacta en los índices de liquidez de una empresa exportadora de café ubicada en la ciudad de Guatemala?

En el departamento de Guatemala, la empresa objeto de investigación que se dedica a la exportación de café durante el período de 2017 a 2021, ha afrontado problemas en las cuentas por cobrar, derivado a que se les proporcionó anticipo de fondos a pequeños productores, los cuales no cumplieron con la entrega de la producción o cosecha, se fue acumulando la entrega y a la fecha ha sido difícil la recuperación del capital proporcionado durante esos años. La empresa se endeudó en Guatemala y en el extranjero al absorber ese costo financiero, ya que adquirió financiamiento local y externo, pero únicamente ha pagado intereses. Ante la necesidad de recuperar su capital de trabajo procedió a negociar con los pequeños productores la propiedad de las fincas a cambio de los anticipos que desembolsó en años anteriores, pero el financiamiento recibido no ha alcanzado para darle mantenimiento a dichas propiedades. Actualmente el precio internacional del café no ha sido óptimo, se sigue operando con números rojos a nivel nacional, lo que ha causado una recuperación lenta en las cuentas por cobrar y

no hay liquidez. Al final de cada período contable ha aumentado la reserva para cuentas incobrables.

Se hace indispensable reducir los costos de operación, la captación de los recursos que se han invertido en los pequeños productores de café, recuperar cada cuenta por cobrar que se tienen en los rubros correspondientes, mejorar los controles de recuperación de cartera vencida y así lograr una situación financiera aceptable para mejorar los índices de liquidez que son necesarios para continuar operando.

### **3.1.1 Punto de vista**

La investigación se abordó desde el punto de vista administrativo y financiero.

## **3.2 Delimitación del problema**

La delimitación se deriva de la especificación del problema, lo cual sirve de base para definir la unidad de análisis, el período a investigar y el ámbito geográfico que comprende la elaboración del trabajo de investigación.

### **3.2.1 Unidad de análisis**

La investigación se realizó en una empresa exportadora de café.

### **3.2.2 Período a investigar**

Los periodos que se analizaron en la investigación son del año 2017 a 2021.

### **3.2.3 Ámbito geográfico**

La empresa objeto de estudio está ubicada en el Ciudad de Guatemala del Departamento de Guatemala.

### **3.2.4 Universo y muestra**

El universo corresponde a la unidad de análisis de la investigación, y para el presente caso de estudio es la empresa exportadora de café, ubicada en la ciudad de Guatemala del departamento de Guatemala. Para lograr el objetivo del estudio se utilizó la muestra no probabilística para aplicar la técnica de entrevista, la cual se direccionó específicamente al Gerente Financiero y al Contador General para un mejor entendimiento e interpretación de la administración y gestión de las cuentas por cobrar de la unidad de análisis.

### **3.3 Objetivos**

Constituyen los propósitos o fines del presente trabajo profesional de graduación relacionado con el análisis administrativo y financiero de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en los índices de liquidez, de una empresa exportadora de café, durante el periodo 2017 a 2021, en la ciudad de Guatemala.

#### **3.3.1 General**

Determinar la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en los índices de liquidez, desde una perspectiva administrativa y financiera.

#### **3.3.2 Específicos**

1. Evaluar la liquidez a través del análisis de los estados financieros históricos y los resultados de los índices de liquidez que presenta la empresa exportadora de café.
2. Analizar la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa exportadora de café por los periodos del 2017 al 2021 a través de analizar los índices financieros, revisar políticas de crédito, análisis de la antigüedad de saldos, y los contratos de cada productor de café.
3. Proponer un control eficiente y oportuno en la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez a través del sistema 5 C's del crédito, implementar políticas de crédito, análisis de antigüedad de saldos y el análisis de los índices financieros en la empresa exportadora de café.

### **3.4 Método**

La presente investigación se desarrolló apoyada en el método científico, que permite obtener y recopilar la información de una manera objetiva, lo cual refuerza la credibilidad y validez de los resultados obtenidos. Por lo tanto, el usuario será conducido de la teoría en general hasta el tema expresado de forma específica con todas las bases previamente analizadas y asimiladas. Para el desarrollo de la investigación se llevaron a cabo las tres fases del método científico que se mencionan a continuación:

#### **3.4.1 Fase indagatoria**

Utilizada en el empleo a través de los procesos de recolección de información financiera de las áreas de trabajo y de los estados financieros.

#### **3.4.2 Fase demostrativa**

Se utilizó para demostrar el impacto de la gestión de cuentas por cobrar y los índices de liquidez en una empresa exportadora de café.

#### **3.4.3 Fase expositiva**

Uso de los procesos de conceptualización y generalización que son expuestos a través del informe final.

### **3.5 Técnicas de investigación aplicadas**

Las técnicas son el conjunto de procedimientos y habilidades que tienen como objetivo un resultado determinado para el manejo de los instrumentos en la aplicación del método de investigación científico. Las técnicas de investigación documental y de campo aplicadas se detallan a continuación:

### 3.5.1 Técnicas de investigación documental

Se clasificaron distintos textos bibliográficos que permitieron enriquecer el proceso investigativo y las fuentes digitales que también proporcionaron información actualizada e inmediata con relación a las últimas investigaciones realizadas, a través de:

**Lectura analítica:** Para conocer y comprender los textos importantes sobre el tema de investigación y profundizar en su comprensión.

**Subrayado:** separar las ideas importantes que llamen la atención sobre el tema investigado.

**Fichas bibliográficas:** para registrar y resumir los datos extraídos de las diversas fuentes de información consultadas.

**De resumen:** facilitan el objeto de estudio del tema de investigación, por la síntesis que contiene.

**De citas:** referencias bibliográficas de la variedad de libros, artículos, tesis que fueron consultados para soportar el tema de investigación.

### 3.5.2 Técnicas de investigación de campo

En la investigación de campo se realizó la observación directa y aplicación de métodos estadísticos, controles administrativos, análisis financiero, como los siguientes:

**Observación directa:** a través de verificar la información financiera obtenida de los estados financieros que tiene la empresa exportadora objeto de estudio.

**Métodos estadísticos:** para verificar el comportamiento de la gestión de cuentas por cobrar en los últimos cinco años.

**Revisión de contratos y políticas con los clientes:** con el objeto de recopilar la información legal de cada expediente de los clientes y los términos de crédito de cada uno.

**Aplicación del análisis de la antigüedad de saldos:** con el objeto de verificar la antigüedad de cada saldo de la cartera de clientes y gestionar su cobro.

**Análisis financiero:** con la finalidad de obtener el análisis de los índices financieros y como se ven reflejados en la gestión de cuentas por cobrar.

## **4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El presente capítulo expone los resultados de la investigación del análisis de la gestión de cuentas por cobrar como herramienta administrativa y financiera y cómo impacta en los índices de liquidez de una empresa exportadora de café, por el período 2017 a 2021 ubicada en la ciudad de Guatemala.

La liquidez se evalúa de acuerdo con el análisis que reflejan los estados financieros por medio del análisis vertical y los índices financieros de liquidez los cuales permiten conocer la situación financiera actual de la empresa.

Se presenta a continuación el desarrollo del análisis actual de las cuentas por cobrar por medio de los índices de cuentas por cobrar, políticas de crédito, análisis de la antigüedad de saldos y contratos individuales que deben existir de cada productor de café.

Por último, se agrega un espacio para la propuesta de trabajo para implementar con la finalidad de analizar previamente a cada productor que forma parte de la cartera de créditos, asignar políticas de crédito, aplicar índices financieros mensuales para control administrativo eficiente y oportuno, evaluando cómo afecta a la liquidez para la toma de decisiones gerenciales.

### **4.1 Evaluación de la liquidez a través de los índices financieros**

Para evaluar la liquidez en una empresa exportadora en sí, se necesitó obtener los estados financieros por los años 2017 a 2021, los cuales fueron proporcionados por el contador general de la empresa. Se inició con el análisis de los estados financieros a nivel vertical, a efecto de mostrar el porcentaje que representan todas las cuentas que conforman el estado de situación financiera en cuanto a los activos y lo que representa cada cuenta en el pasivo y capital. El estado de resultados de la empresa exportadora se evaluó el porcentaje que representan todos los rubros de costos y gastos contra las ventas, para determinar cuáles son las variaciones significativas de acuerdo con el análisis de cada año.

En este caso de estudio en particular el enfoque es hacia las cuentas por cobrar, el efectivo y todo lo relacionado que se puede convertir en efectivo a corto, mediano y largo plazo, que pueden afectar la liquidez para la toma de decisiones importantes a nivel gerencial.

#### **4.1.1 Estados financieros**

Los estados financieros de la empresa presentan la situación financiera de la exportadora por los años 2017 a 2021, y cuál ha sido el comportamiento de las cuentas que integran el histórico de la empresa, en este caso el enfoque directo hacia las cuentas por cobrar, que porcentaje ha ocupado durante los últimos cinco años.

Se debe evaluar cómo se han comportado los saldos de cada cuenta o productor que integra la cuenta por cobrar y qué acciones deben girarse con el objetivo de recuperar esas cuentas, que han permanecido por mucho tiempo pendientes de cobro.

#### **4.1.2 Análisis vertical**

El análisis vertical aplicado a los estados financieros de la empresa objeto de estudio, muestra el porcentaje que ocupa cada rubro que lo integra, lo que indica cual es la tendencia de aumento o disminución en los saldos principales, de los años 2017 a 2021 que se están evaluando.

La importancia de este análisis es que nos refleja cual es la importancia que tiene cada cuenta o rubro en su conjunto con el total de los activos que posee la empresa y como está comprometido en las diferentes cuentas en el estado de situación financiera. Para el caso del estado de resultados se evaluó la participación del costo de ventas, gastos generales y otros gastos contra lo que reflejan las ventas de cada año.

Tabla 1

## Estado de situación financiera, empresa exportadora, años 2017 a 2021 (Cifras expresadas en Q.)

	2017		2018		2019		2020		2,021	
<b>ACTIVO</b>										
<u>Propiedad Planta y Equipo</u>	1,181,993	0.25%	2,979,557	0.62%	6,101,940	1.25%	6,096,212	1.24%	5,886,886	1.20%
Inventario final de Café	239,361	0.05%	576,472	0.12%	93,381	0.02%	348,514	0.07%	0	0.00%
<u>Otros Activos</u>	120,885,702	25.09%	120,827,777	24.95%	120,857,853	24.76%	120,734,468	24.57%	120,734,468	24.57%
Seguros y Gastos Diferidos	151,234		93,309		123,385		0		0	
Inversiones	120,734,468		120,734,468		120,734,468		120,734,468		120,734,468	
<u>Activo Corriente</u>	359,515,470	74.62%	359,916,044	74.32%	361,156,421	73.98%	364,135,735	74.11%	364,798,518	74.23%
Cuentas por Cobrar	357,628,421	74.22%	359,805,864	74.29%	360,995,891	73.94%	363,921,493	74.07%	364,295,529	74.13%
<u>Efectivo y Otros Medios Liquidos</u>	1,887,049	0.39%	110,180	0.02%	160,530	0.03%	214,242	0.04%	502,989	0.10%
Bancos del Exterior	71,768		92,562		39,576		29,922		26,862	
Caja Y Bancos Locales	1,815,280		17,618		120,953		184,320		476,127	
<b>Total Activo</b>	<b>481,822,526</b>	<b>100%</b>	<b>484,299,851</b>	<b>100%</b>	<b>488,209,595</b>	<b>100%</b>	<b>491,314,929</b>	<b>100%</b>	<b>491,419,873</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>										
<u>Capital y Reservas</u>	16,609,214	3.45%	19,496,258	4.03%	10,591,597	2.17%	7,171,963	1.46%	-474,120	-0.10%
<u>Pasivo no Corriente</u>	458,912,001	95.25%	460,715,660	95.13%	344,638,021	70.59%	353,392,567	71.93%	359,638,126	73.18%
<u>Pasivos Corrientes</u>	6,301,311	1.31%	4,087,932	0.84%	132,979,978	27.24%	130,750,400	26.61%	132,255,867	26.91%
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>481,822,526</b>	<b>100%</b>	<b>484,299,851</b>	<b>100%</b>	<b>488,209,595</b>	<b>100%</b>	<b>491,314,929</b>	<b>100%</b>	<b>491,419,873</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia con información obtenida de investigación realizada.

En la tabla 1 estado de situación financiera de los años 2017 a 2021 las cuentas por cobrar reflejan un 74% del total del activo, que ha permanecido durante los periodos de análisis. Los otros activos representan un 26% restante. Por el lado de los pasivos no corrientes representan 95.25% y 95.13% años 2017 y 2018. En los últimos tres años el pasivo no corriente refleja 70.59% (2019), 71.93% (2020) y 73.18 (2021), aumentando el pasivo corriente en 27.24%, 26.61% y 26.91 respectivamente.

Tabla 2

**Estado de resultados, empresa exportadora, años 2017 a 2021 (Cifras expresadas en Q.)**

	2017		2018		2019		2020		2021	
<b>Ventas</b>	<b>19,909,486</b>	100%	<b>12,406,373</b>	100%	<b>11,919,770</b>	100%	<b>5,824,309</b>	100%	<b>508,604</b>	100%
<b>Costo de ventas</b>	<b>18,421,542</b>	93%	<b>10,635,052</b>	86%	<b>6,443,777</b>	54%	<b>4,251,184</b>	73%	<b>508,026</b>	100%
<b>Utilidad en Ventas</b>	<b>1,487,944</b>	7%	<b>1,771,321</b>	14%	<b>5,475,993</b>	46%	<b>1,573,125</b>	27%	<b>578</b>	0%
<b>Gastos Generales</b>	<b>3,889,867</b>	20%	<b>3,531,444</b>	28%	<b>2,532,060</b>	21%	<b>3,099,807</b>	53%	<b>1,539,625</b>	303%
<b>Resultado en Operación</b>	<b>-2,401,923</b>	-12%	<b>-1,760,123</b>	-14%	<b>2,943,934</b>	25%	<b>-1,526,682</b>	-26%	<b>-1,539,047</b>	-303%
<b>Otros Gastos</b>	<b>8,513,241</b>	43%	<b>7,442,924</b>	60%	<b>12,038,328</b>	101%	<b>3,560,527</b>	61%	<b>6,419,120</b>	1262%
<b>Otros ingresos</b>	<b>11,921,426</b>	60%	<b>12,464,614</b>	100%	<b>189,733</b>	2%	<b>1,667,575</b>	29%	<b>312,085</b>	61%
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>1,006,263</b>	5%	<b>3,261,567</b>	26%	<b>-8,904,662</b>	-75%	<b>-3,419,634</b>	-59%	<b>-7,646,083</b>	-1503%
<b>ISR y Reserva Legal</b>										
Provisión I.S.R.	414,285		374,523							
Provisión Reserva Legal	29,599		144,352							
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b><u>562,379</u></b>		<b><u>2,742,692</u></b>		<b><u>-8,904,662</u></b>		<b><u>-3,419,634</u></b>		<b><u>-7,646,083</u></b>	

Fuente: elaboración propia con información obtenida de investigación realizada.

La tabla 2 presenta los resultados de la empresa durante los años 2017 a 2021. En el año 2017 y 2018 generó utilidades y a partir del 2019 a 2021 una pérdida consecutiva que presenta gran riesgo para continuar como negocio en marcha. El costo de ventas ha representado un 93% y 86% lo cual afecta los resultados de los ejercicios 2017 y 2018. En el año 2019 (54%), 2020 (73%) y para el año 2021 (100%) lo cual indica que las ventas disminuyeron y los costos se han mantenido sin observarse variaciones importantes, en cuanto a su reducción en proporción a los ingresos de cada año.

#### 4.1.3 Revisión de resultados en los Índices de liquidez

Para continuar con el análisis financiero de la empresa, se revisaron los índices financieros de liquidez, para determinar la posición de la empresa en la toma de decisiones por medio de su recuperación de efectivo y poder hacer frente a las obligaciones que tiene a corto plazo.

Tabla 3

**Índice de liquidez corriente, empresa exportadora, años 2017 a 2021 (Cifras expresadas en Q.)**

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Liquidez corriente</b> = $\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$ =	$\frac{359,515,470}{6,301,311}$	$\frac{359,916,044}{4,087,932}$	$\frac{361,156,421}{132,979,978}$	$\frac{364,135,735}{130,750,400}$	$\frac{364,798,518}{132,255,867}$
<b>Liquidez corriente</b> =	<b>57.05</b>	<b>88.04</b>	<b>2.72</b>	<b>2.78</b>	<b>2.76</b>

Fuente: elaboración propia con información obtenida de investigación realizada.

En la tabla 3 se presenta la forma de cálculo de los índices de liquidez corriente durante los años 2017 a 2021, el cual consiste en dividir los activos corrientes entre los pasivos corrientes.

Figura 1

**Índice de liquidez corriente, empresa exportadora, años 2017 a 2021**



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de investigación realizada.

En la figura 1 se puede apreciar una mejor forma de visualizar el grado de liquidez de la empresa durante los últimos cinco años, identificando que los años 2017 y 2018 la empresa presentaba una liquidez que podía soportar las obligaciones a corto plazo. A partir del año 2019, 2020 y 2021 si se observan problemas de liquidez en el corto tiempo,

lo cual debe considerarse como una alerta importante que impacta a nivel financiero, por los compromisos que deba afrontar la empresa.

**Tabla 4**

**Índice de prueba del ácido, empresa exportadora, años 2017 a 2021 (Cifras expresadas en Q.)**

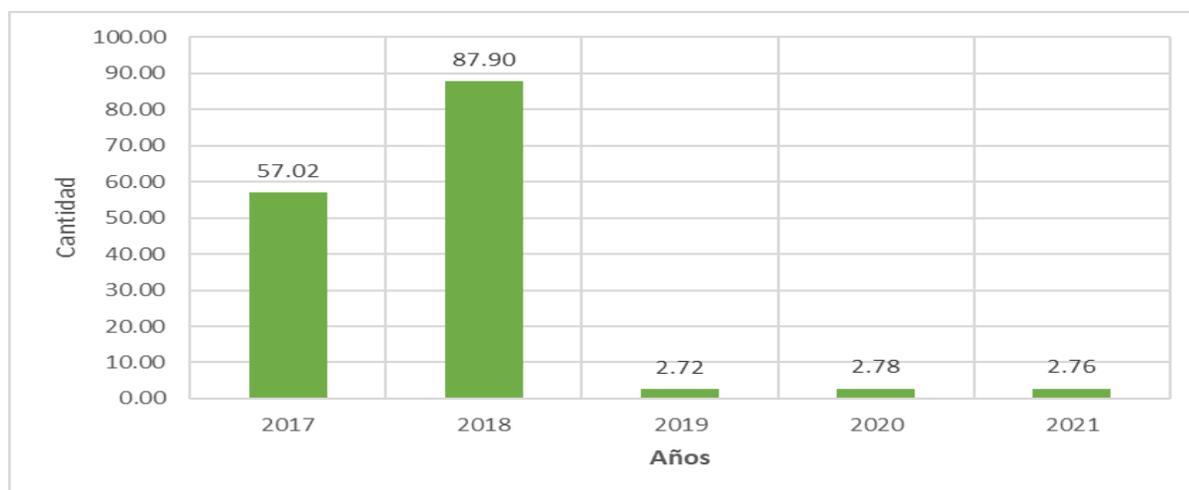
	2017	2018	2019	2020	2021
Prueba del ácido = $\frac{\text{Activos corrientes-Inventario}}{\text{Pasivos corrientes}}$ =	$\frac{359,276,109}{6,301,310.86}$	$\frac{359,339,572}{4,087,931.80}$	$\frac{361,063,041}{132,979,977.74}$	$\frac{363,787,220}{130,750,400.06}$	$\frac{364,798,518}{132,255,866.55}$
Prueba del ácido =	57.02	87.90	2.72	2.78	2.76

Fuente: elaboración propia con información obtenida de investigación realizada.

En la tabla 4 se presenta la forma de cálculo del índice de la prueba de ácido, durante los años 2017 a 2021, el cual se obtiene de dividir el total de los activos corrientes menos el inventario entre los pasivos corrientes.

**Figura 2**

**Índice de prueba del ácido, empresa exportadora, años 2017 a 2021**



Fuente: elaboración propia con información obtenida de investigación realizada.

La figura 2 presenta los resultados de la prueba del ácido durante los años 2017 a 2021, en la cual se ve reflejado que los años 2017 y 2018 no tiene problemas de liquidez. Los tres años restantes a partir del 2019, 2020 y 2021 baja ese índice considerablemente lo cual le afecta a la empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo.

Este cambio fue producto que la empresa trasladó un monto considerable de sus pasivos no corrientes o deuda a largo plazo hacia el pasivo corriente, decisión que fue tomada en consenso por los socios e informada al contador general en su oportunidad, con el objeto de darle seguimiento a esas cuentas que aún están pendientes de pago.

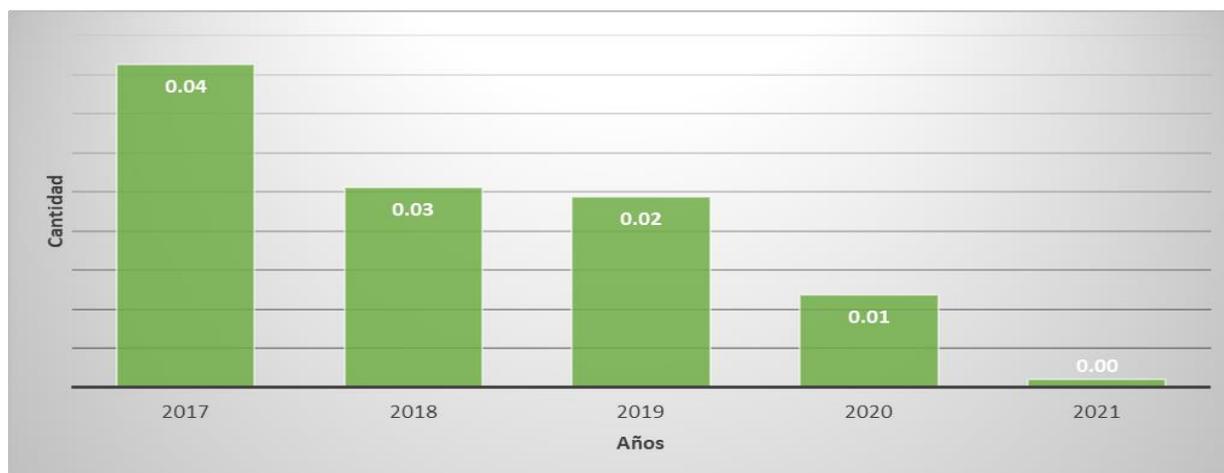
**Tabla 5**

**Índice de rotación de activos totales, empresa exportadora, años 2017 a 2021**

	2017	2018	2019	2020	2021
Rotación activos totales = $\frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$	$\frac{19,909,486}{481,822,525.73}$	$\frac{12,406,373}{484,299,850.59}$	$\frac{11,919,770}{488,209,595.22}$	$\frac{5,824,309}{491,314,929.40}$	$\frac{508,604}{491,419,872.77}$
Rotación activos totales =	0.04	0.03	0.02	0.01	0.00

Fuente: elaboración propia con información obtenida de investigación realizada.

La tabla 5 presenta la forma de cálculo del índice de rotación de activos totales durante el periodo del 2017 a 2021 el cual se obtiene de dividir el total de ventas entre el total de activos.

**Figura 3****Índice de rotación de activos totales, empresa exportadora, años 2017 a 2021**

Fuente: elaboración propia con información obtenida de investigación realizada.

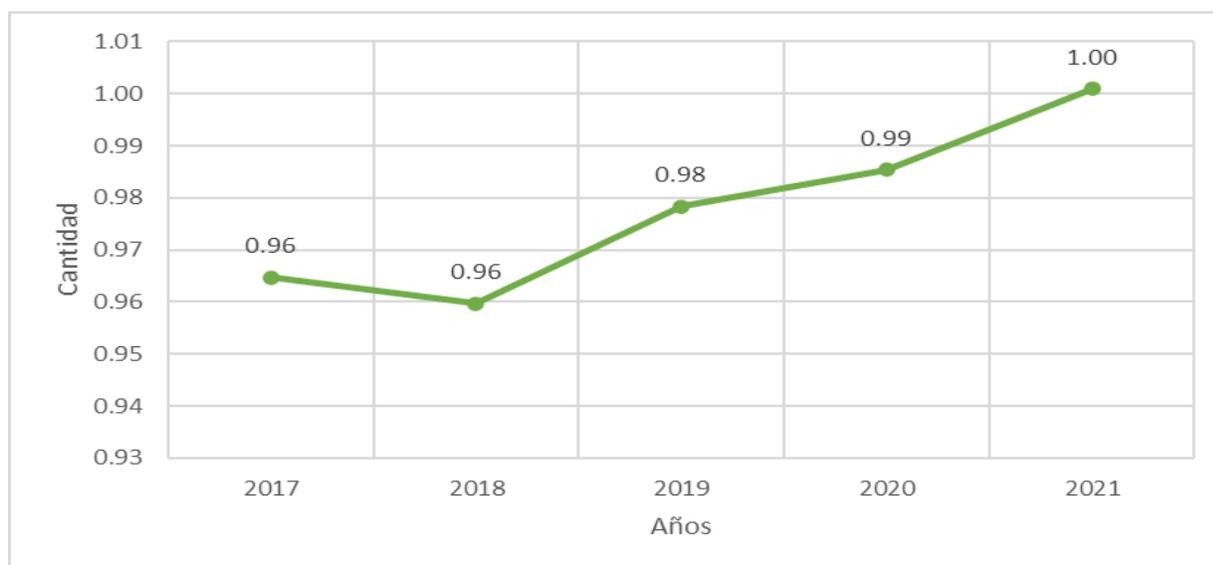
La figura 3 muestra de forma visual como fue el comportamiento del índice de rotación de activos totales por los años 2017 a 2021, ha bajado considerablemente desde 0.04 a 0.00 en el año 2021, lo cual nos indica que el funcionamiento de la empresa para producir nuevas ventas, la tendencia es a la baja.

**Tabla 6****Índice de endeudamiento, empresa exportadora, años 2017 a 2021**

		2017	2018	2019	2020	2021
<b>Endeudamiento</b>	= $\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	$\frac{464,803,592}{481,822,526}$	$\frac{464,803,592}{484,299,851}$	$\frac{477,617,998}{488,209,595}$	$\frac{484,142,967}{491,314,929}$	$\frac{491,893,993}{491,419,873}$
<b>Endeudamiento</b>	=	<b>0.96</b>	<b>0.96</b>	<b>0.98</b>	<b>0.99</b>	<b>1.00</b>

Fuente: elaboración propia con información obtenida de investigación realizada.

La tabla 6 índice de endeudamiento para los años 2017 a 2021, presenta la forma de cálculo dividiendo el pasivo total entre el activo total.

**Figura 4****Índice de endeudamiento, empresa exportadora, años 2017 a 2021**

Fuente: elaboración propia con información obtenida de investigación realizada.

La figura 4 presenta el índice de endeudamiento que la empresa ha obtenido durante los años 2017 en 0.96 y al 2021 1.00 lo que indica que todo el activo está comprometido por deuda. Esto demuestra que a pesar que los índices de liquidez reflejan en el año 2019 (2.72), 2020 (2.78) y el 2021 (2.76) una aparente liquidez, existe un 74% que representan las cuentas por cobrar del total de los activos y que impactan directamente en la gestión de cuentas por cobrar que no han sido recuperadas y se encuentran en un estado sin movimiento, lo que genera una gran incertidumbre en la empresa, en la conversión de sus activos en efectivo necesario para continuar con su giro normal de operaciones.

#### **4.2 Análisis de la situación actual de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar en la empresa exportadora del año 2017 a 2021 han permanecido sin cambios significativos de acuerdo con los movimientos de ingresos alcanzados en cada uno de los periodos objeto de estudio. Se inicia con el proceso por medio del cual se entregan anticipos a la futura cosecha a los pequeños productores de café, con el propósito de asegurar que se cumpla con la entrega del café pactado previamente comprometido.

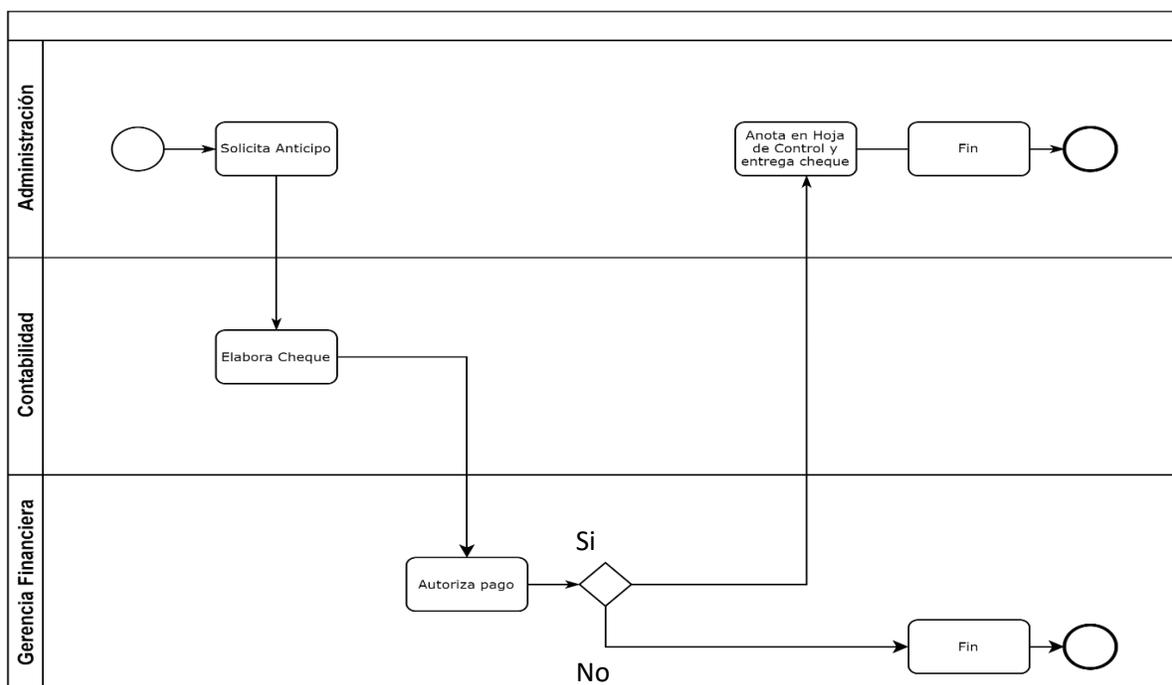
Se continuó entregando anticipos, aunque la cosecha no fue entregada en el tiempo estipulado, esto provocó que se acumularan cuentas por cobrar en la empresa exportadora, sin obtener el producto final acordado.

La entrega de anticipos sin el debido control y la atención adecuada permitió que las cuentas por cobrar de los vendedores de café aumentaron significativamente en el transcurso de los años, sin que se establecieran controles para frenar esos flujos de efectivo que afectaron directamente las finanzas de la empresa exportadora.

La gestión de cuentas por cobrar es de suma importancia en las empresas ya que contribuye a que la cartera de crédito tenga seguimiento en cuanto a los vencimientos y periodos de cobro asignados.

**Figura 5**

**Proceso de entrega de anticipos a futura cosecha de café, empresa exportadora**



Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

En la figura 5 se muestra el proceso de entrega de anticipos a futura cosecha de café, iniciando el proceso por medio de una solicitud de cheque por parte de la administración, se tramita el cheque en el departamento de contabilidad y si existen fondos disponibles gerencia administrativa autoriza el cheque y administración procede con anotarlo en una hoja de control de pagos a cuenta o anticipos asignada a ese productor agrícola y lo entrega.

Parte del proceso es que, al recibir las entregas de café, se va regularizando la cuenta de anticipos entregados y se emite la factura especial que corresponde por la producción de café recibida, llenando una forma de liquidación de café.

#### 4.2.1 Índices financieros de las cuentas por cobrar

Los índices financieros o razones de las cuentas por cobrar presentan información importante para analizar la situación actual, en que se puede determinar la gestión de recuperación de las cuentas por cobrar, de la empresa exportadora de café por los periodos de análisis que se indican. La información recopilada fue proporcionada por la gerencia administrativa con el objetivo de realizar el análisis e indicar los problemas que se han mantenido derivado de ello, se indica que debe realizarse una recuperación de las cuentas por cobrar.

**Tabla 7**

#### **Rotación cuentas por cobrar, empresa exportadora, años 2017 a 2021**

		2017	2018	2019	2020	2021
<b>Rotación</b>						
<b>cuentas por cobrar</b>	$= \frac{\text{Anticipos}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$= \frac{19,233,889}{357,628,421}$	$\frac{18,950,996}{359,805,864}$	$\frac{13,302,159}{360,995,891}$	$\frac{10,236,614}{363,921,493}$	$\frac{2,560,509}{364,295,529}$
<b>Índice de rotación de</b>						
<b>cuentas por cobrar</b>	$=$	<b>0.05</b>	<b>0.05</b>	<b>0.04</b>	<b>0.03</b>	<b>0.01</b>

Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

La tabla 7 refleja el comportamiento de la rotación de cuentas por cobrar durante el periodo del 2017 a 2021, el cual se obtiene de dividir los anticipos entregados a los productores entre el total de las cuentas por cobrar.

### Figura 6

#### Índice de rotación cuentas por cobrar, empresa exportadora, años 2017 a 2021



Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

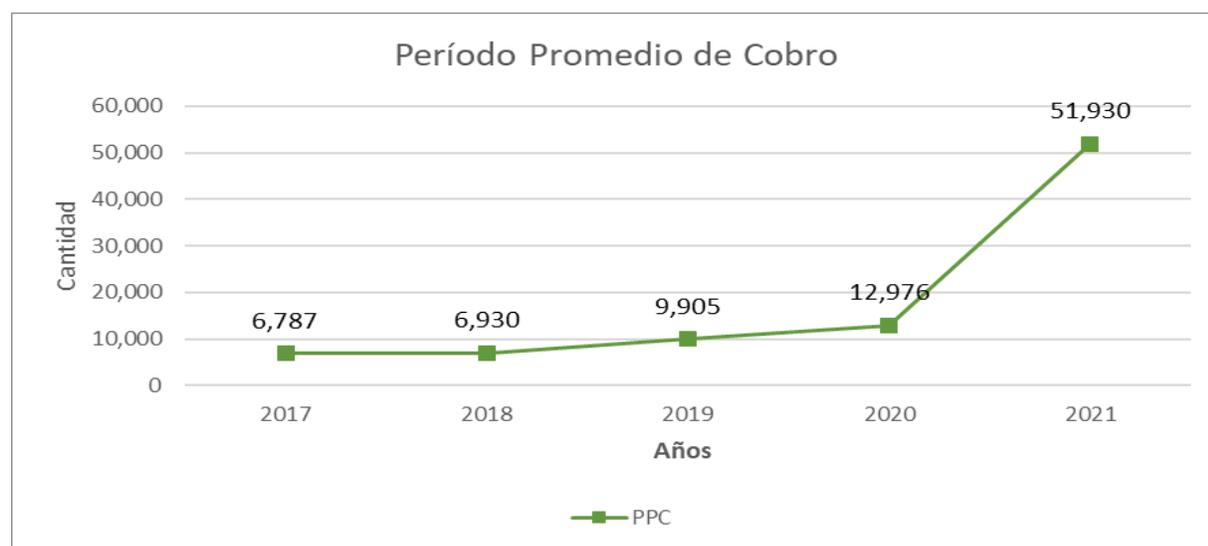
En la figura 6, rotación cuentas por cobrar años 2017 a 2021 se refleja el comportamiento durante los cinco años de las veces que ha rotado las cuentas por cobrar y se ve el descenso en cantidad de veces, iniciando con el año 2017 en 0.06 veces y el año 2021 en 0.00 veces. Esto nos indica que la gestión de cuentas por cobrar en recuperación de la cartera vencida no ha sido efectiva.

**Tabla 8****Periodo promedio de cobro, empresa exportadora, años 2017 a 2021**

	2017	2018	2019	2020	2021
Periodo promedio de cobro = $\frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación cuentas por cobrar}}$ =	$\frac{365}{0.05}$	$\frac{365}{0.05}$	$\frac{365}{0.04}$	$\frac{365}{0.03}$	$\frac{365}{0.01}$
Periodo promedio de cobro =	<b>6787</b>	<b>6930</b>	<b>9905</b>	<b>12976</b>	<b>51930</b>

Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

La tabla 8 indica el cálculo del periodo promedio de cobro de las cuentas por cobrar el cual se obtiene de dividir los días del año entre el índice de rotación de cuentas por cobrar.

**Figura 7****Periodo promedio de cobro, empresa exportadora, años 2017 a 2021**

Fuente: elaboración propia con información obtenida de investigación realizada.

La figura 7 presenta una mejor forma de visualizar el periodo promedio de cobro de los cinco años, el cual consiste en el tiempo que se tarda la gestión de las cuentas por cobrar en convertirse en efectivo y según el análisis en el año 2017 eran de 6,787 días, aumentando considerablemente en el año 2018 en 6,930 días, continúa en aumento en el año 2019 a 9,905 días, pero se ve que en el año 2020 se duplica a 12,976 días y para

el año 2021 es un periodo de cobro superior de 51,930 días que no se logró recuperar esa cuenta por cobrar.

#### 4.2.2 Políticas de crédito

Las políticas de crédito en la empresa exportadora fueron creadas tomando como base el tiempo de corte de cosecha del café y se acordó que fueran a 60 días; sin embargo, la situación actual muestra que no se ha respetado esa política de crédito, a nivel de los anticipos que fueron entregados a los productores de café, por lo que el proceso de la recuperación de la morosidad de los productores que integran las cuentas por cobrar, se fue aplazando, hasta mostrar los resultados que se presentan en los índices financieros anteriores.

#### 4.2.3 Análisis de la antigüedad de saldos

El análisis de antigüedad de saldos sirve para identificar el estado de los saldos vencidos de cada productor para su tratamiento y que pueda gestionarse el cobro eficiente y oportuno de acuerdo con la antigüedad de 30, 60, 90 y a más de 120 días.

**Tabla 9**

#### **Análisis de antigüedad de saldos, empresa exportadora, años 2017 a 2021**

<b>Períodos</b>	<b>0-30</b>	<b>31-60</b>	<b>61-90</b>	<b>91-120</b>	<b>120+</b>	<b>Total</b>
<b>2017</b>					357,628,421	357,628,421
<b>2018</b>					359,805,864	359,805,864
<b>2019</b>					360,995,891	360,995,891
<b>2020</b>					363,921,493	363,921,493
<b>2021</b>					364,295,529	364,295,529

Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Como puede observarse en la tabla 9 análisis de antigüedad de saldos, la tendencia de los productores ha sido aumentar el saldo de su deuda durante los últimos cinco años, ya que el año 2017 se refleja un monto de 357,628,421 y al 31 de diciembre 2021 presenta un monto total de 364,295.529 superior al primer periodo de estudio.

#### **4.2.4 Contratos con los productores**

La empresa exportadora actualmente no cuenta con los contratos de los pequeños productores de café, la papelería legal (patente de comercio, DPI vigente del productor o representante legal autorizado, RTU actualizado), estados financieros y flujos de efectivo, expediente completo e historial de crédito en forma individual, confirmación de cuentas por cobrar, notificaciones o avisos de cobro enviados, historial de llamadas telefónicas. Debe existir forma de comprobar que se haya realizado una labor de cobro administrativo, para optar por la vía judicial en la recuperación de la cartera de crédito vencida. Según el contador general, indica que la garantía que se posee con algunos productores, la papelería está ubicada en las oficinas del abogado, quien realiza la labor de cobro judicial cuando así, se lo indica la gerencia administrativa, el proceder con la gestión de recuperación por esta vía.

#### **4.3 Propuesta de un control eficiente y oportuno en la gestión de cuentas por cobrar y cómo impacta en los índices de liquidez**

La propuesta de un control eficiente y oportuno en la gestión de las cuentas por cobrar inicia con la forma en que cada productor debe ser analizado previo a ser calificado, evaluado y dado de alta para la obtención del crédito respectivo por medio del proceso e las 5 C's del crédito, lo que impactará positivamente en los índices de liquidez, al recuperar la cartera de crédito que esta vencida, y convertirla en efectivo para disminuir el nivel de endeudamiento que se tiene actualmente y cubrir los compromisos que se tienen a corto y largo plazo, dando seguimiento a las nuevas cuentas por cobrar que se generen para evitar su incobrabilidad.

A la vez el mantener una cartera de créditos sana, llevando control de un cobro oportuno mejora la rotación de cuentas por cobrar en una empresa exportadora de café, lo cual es de vital importancia, ya que representa el flujo de fondos, para que la empresa siga en marcha y tome las decisiones administrativas y financieras que sean necesarias para generar la mayor liquidez en cada negocio que se ejecute.

El fin del análisis administrativo es hacer un buen uso de los recursos que actualmente posee la empresa exportadora, por medio de anticiparse a situaciones que puedan afectar el funcionamiento y continuidad del negocio por no contar con fondos suficientes que le permitan mantener liquidez para cubrir sus obligaciones. Se debe elaborar una planificación ordenada, controlada y con seguimiento de la recuperación de las cuentas por cobrar que están pendientes, aplicando estrategias que le permitan alcanzar los objetivos que se tienen que alcanzar, para luego establecer los controles que permitan que funcione según lo acordado. Esto permitirá que la gerencia administrativa tome las decisiones administrativas o financieras que sean necesarias para llegar a cumplir con los objetivos trazados, en beneficio de la empresa, de los socios y colaboradores que la conforman.

Derivado de lo expuesto en los antecedentes de la empresa exportadora, se propone una solución a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas por los anticipos entregados a los productores de café, con el objetivo de recuperar el efectivo disponible y con ello obtener una cartera de crédito que sea controlada de acuerdo con la implementación de políticas, gestiones y controles que aseguren su buen funcionamiento.

La estructura de la nueva propuesta en la gestión de las cuentas por cobrar y recuperación de la cartera vencida, consiste en una serie de pasos, los cuales se enlistan como sigue:

- ✓ Implementar sistema de la 5 C's del crédito
- ✓ Nuevas políticas de crédito
- ✓ Contratación empresa externa
- ✓ Negociación del crédito
- ✓ Elaboración contratos de productores
- ✓ Ventas a precio de mercado
- ✓ Programa de cobro eficiente y oportuno
- ✓ Supervisión labor de campo

### **4.3.1 Las 5 C's del crédito**

Utilizando como base el sistema de control de las cuentas por cobrar por medio de las 5 C's del crédito detallado a continuación:

#### **4.3.1.1 Primera c: conducta**

La evaluación de la conducta del productor en la empresa exportadora se mide a través de cumplir con varios requisitos, que son necesarios, para evaluar y conocer su comportamiento en otras entidades sobre su historial de pago.

Previo a realizar el desembolso en anticipos por compra de café para ventas futuras y cumplir con dichos contratos, es importante solicitar a cada uno de los productores locales y de exterior lo siguiente:

#### **Clientes locales y pequeños productores de café**

- ✓ Estados financieros
- ✓ Estados de cuenta bancarios
- ✓ Flujo de caja proyectado a cinco años
- ✓ RTU vigente y actualizado
- ✓ Referencias comerciales

#### **Cliente del exterior**

- ✓ Contrato a futuro debidamente aceptado

Esta información forma parte del expediente de un nuevo productor, o que ya forma parte de la cartera de crédito, y así armar el archivo completo de todos los productores de la exportadora, como respaldo a la documentación mínima que debe contener cada expediente de productor calificado.

La aceptación a la solicitud de crédito depende del análisis y evaluación del historial o récord crediticio que se haya obtenido al corroborar las referencias, analizar la

información financiera que presente y el estado de la solvencia ante la Superintendencia de Administración Tributaria SAT.

#### 4.3.1.2 Segunda c: capacidad de pago histórica

El objetivo de este proceso en la segunda c del crédito es evaluar la capacidad de pago histórica de cada uno de los productores, para garantizar el cobro efectivo de dichos anticipos por medio de las entregas de café graduales o con garantía prendaria, lo cual hace necesario seguir los siguientes pasos:

- Evaluar el récord crediticio de cada productor
- Comprobar las referencias crediticias a terceros
- Obtener alguna garantía que soporte el monto de la deuda

Se crea una clasificación de productores de café que brinde un mayor control al momento de generar la solicitud de crédito o realizar el análisis de las cuentas que están pendientes de cobro, según el historial y comportamiento en que cada productor ha incurrido, lo cual es de utilidad para el manejo y desempeño de la gestión de cuentas por cobrar, la cual se detalla a continuación:

#### Figura 8

##### Clasificación de productores, empresa exportadora

Categoría	Historial	Criterio de decisión
Productor A	Máximo 30 días de crédito	Aceptable
Productor B	De 60 a 90 días de crédito	Iniciar una alerta por morosidad futura y suspender anticipos.
Productor C	Más de 120 días de crédito	Suspender anticipos e iniciar procedimiento especial de crédito controlado.

Productor D	Presentan morosidad y pagaron	Procedimiento especial de crédito con observaciones
Productor E	Presentan morosidad y no cumplen en el pago	Denegado

Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

En la figura 8, si el productor ha obtenido crédito anterior con la empresa, debe evaluarse la forma en que realiza sus pagos en el tiempo y con la formalidad adecuada. En caso fuera de que el historial de crédito ha sido adverso, se debe tener mayor cuidado en el manejo de su cuenta, ya que se observará su comportamiento a mayor detalle con el objetivo que cumpla con las nuevas condiciones planteadas en el contrato adquirido y no se vuelva a repetir el ciclo de morosidad que presentó anteriormente.

#### **4.3.1.3 Tercera c: capacidad de endeudamiento**

Evaluar cada productor de café aplicando índices financieros que miden la tendencia y comparación de resultados de acuerdo con su giro principal de negocio, tomando en consideración los índices a nivel empresarial al cual pertenece el productor objeto de aprobación.

Con la información obtenida y requerida a cada pequeño productor de café y cliente del exterior se procede a realizar el análisis de las razones financieras a través de los estados financieros que reflejen el grado de liquidez que posee el productor objeto de análisis, tomando en consideración los índices financieros que se detallan:

## Figura 9

### Índices financieros a evaluar en cada productor, empresa exportadora

---


$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$


---

$$\text{Rotación inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventarios}}$$

$$\text{Rotación cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras}}{\text{Promedio cuentas por pagar}}$$

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Capital contable}}$$

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital contable}}$$

$$\text{Margen utilidad neta sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$


---

Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Según la figura 9, en los expedientes individuales de cada productor debe incluir: estados financieros recientes, para aplicar las razones de endeudamiento y prevenir a tiempo el cobro efectivo de los anticipos. Dichas herramientas financieras ayudan al departamento financiero a tomar la decisión de dar o no efectivo al productor para que concluya la

producción y pueda cumplir con la exportadora, evitando que se convierta en una cuenta incobrable, ya que el Código de Comercio establece que después de tres años se considera una cuenta irrecuperable.

#### **4.3.1.4 Cuarta c: condiciones macroeconómicas**

Las condiciones macroeconómicas influyen en el sector que pertenece el productor objeto de análisis, por lo cual debe considerarse al tomar la decisión de la apertura de un nuevo expediente y también es aplicable en los que ya están registrados y controlados en el archivo de la exportadora de café.

Tomar en cuenta las condiciones nacionales en la producción y cosecha del café, la cual depende de factores naturales. Normalmente cada cosecha de café se torna diferente y va a depender mucho de factores externos que puedan incidir en su buen o mal rendimiento, enfermedades como la roya, causa una merma considerable en la producción, factores que inciden en que la baje la producción del grano y eso no permite a los productores de café cumplir con la entrega de la cosecha y por ende no pueda ser suficiente para cubrir el monto de los anticipos que previamente entregó la empresa sin responsabilidad directa de los productores de café.

#### **4.3.1.5 Quinta c: capacidad de pago proyectada**

Evaluar la capacidad que tiene cada productor para generar efectivo suficiente para cumplir con sus compromisos financieros futuros y el comportamiento que posee dentro del sector productor de café al cual pertenece, a través de analizar el flujo de fondos proyectado solicitado previamente.

El cultivo de café se da en diferentes épocas del año, es necesario hacer un análisis de cada uno de los productores de café, es decir que mes del año empieza el corte e ir verificando cuanto es la recaudación del grano. Realizar una valorización para entregar anticipos y que el pequeño productor no tenga problema para la entrega de la producción a la exportadora y que aplique el efectivo donde corresponda y no darle otro uso ya que

eso genera el endeudamiento de parte del pequeño productor y no le permite cumplir, con el compromiso adquirido.

#### **4.3.2 Implementación de políticas de crédito aplicables**

Derivado del análisis a las cuentas por cobrar, se propone para la empresa exportadora de café, tome las medidas correctivas que le ayuden a fortalecer su gestión de cuentas por cobrar, en relación a cambios en las políticas de crédito directamente en la reducción de los días de crédito de 60 días a 45 días, con el objetivo de que la rotación de cuentas por cobrar sea más efectiva y que pueda generar mayor liquidez, para cumplir con los compromisos de operación a corto plazo ya adquiridos, lo cual permite no aumentar el porcentaje de endeudamiento, que ya se posee a nivel bancario por parte de la exportadora.

- ✓ Reducción días de crédito: de 60 días disminuir el tiempo a 45 días.
- ✓ Financiamiento contra entrega: al recibirse la cosecha pagar la totalidad sin entregar anticipos de efectivo previos.
- ✓ Financiamiento con garantías: entregar anticipos a futura cosecha siempre y cuando exista una garantía de por medio con el pequeño productor, que cubra hasta el monto erogado.
- ✓ Anticipos contra entregas parciales: entregar anticipos al recibir entregas parciales de cosecha e ir liquidando los saldos que puedan presentarse.
- ✓ Anticipos contra garantía: emitir anticipos de efectivo al presentarse garantías que soporten y respalden el monto de lo entregado.
- ✓ Descuento por cumplimiento: si el pequeño productor cumple con las entregas de café en el tiempo pactado y esta al día en sus cuentas por liquidar, es candidato a concederle un porcentaje mínimo de descuento.
- ✓ Porcentaje de mora: al excederse en los días de plazo de crédito pactados y no se cumple con la entrega del café, esta se calculará sobre el saldo que este pendiente de liquidar.

### **4.3.3 Contratación empresa externa**

Iniciar el proceso de contratación de una empresa externa que brinde el servicio de factoraje para la recuperación de la cartera de crédito vencida, ya que durante los últimos años el % de cuentas por cobrar ha permanecido sin movimiento, lo cual se refleja en los estados financieros que ocupa un 74% del total del activo y la recuperación no ha sido posible por la inexistencia de la gestión de cobro.

### **4.3.4 Negociación de crédito**

Entablar un acercamiento con todos los pequeños productores de café, con el objetivo de iniciar un proceso de negociación efectiva de las cuentas por cobrar, que tienen pendientes con la empresa y confirmar el monto que cada uno tiene según los registros contables de la empresa y la documentación de soporte existente.

### **4.3.5 Contratos de productores**

Implementar la elaboración de contratos internos con cada pequeño productor, debidamente legalizados como garantía para la empresa y que si es necesario puedan ser ejecutados en caso el pequeño productor no cumple con dicho contrato en las entregas de café ofrecidas.

### **4.3.6 Ventas a precio de mercado**

La venta de cosecha de café que se reciba de los pequeños productores debe ser a precio de mercado y no permitir que la empresa venda al costo, porque no se están considerando los costos y gastos que fueron necesarios para llevar a cabo la venta final y provoca pérdidas en la operación normal de la empresa, la cual se ve reflejada en los estados financieros.

### **4.3.7 Programa de cobros**

Elaborar un calendario de cobros, para darle seguimiento a cada crédito que está pendiente de recuperar y tomar acciones oportunas si un productor se pasa de los días

de crédito y sí no cumple con las entregas de café que han sido pactadas en los contratos respectivos.

#### **4.3.8 Supervisión labor de campo**

Gestionar o contratar personal temporal ingenieros agrónomos para la verificación de campo, para que visiten a los pequeños productores y que ellos evalúen el proceso de la recolección del grano de café, por lo cual indiquen si van a obtener la producción ofrecida o se presentaran contratiempos a tomar en consideración, lo cual previene los incumplimientos en la entrega de la producción que ha sido objeto la empresa exportadora.

#### **4.4 Impacto financiero con la propuesta de cambio**

Al implementar una gestión de cobro eficiente y oportuno por medio de contratar a una empresa externa para encargarse de recuperar la cartera vencida en un plazo no mayor a cinco años con la finalidad de recuperar el efectivo, se verá reflejado en los índices de liquidez conforme se avance en el proceso de recuperación, lo cual no podrá ser de una forma acelerada, por las condiciones y requisitos que deban llenarse para iniciar el proceso que deben pactar y la forma como opera la empresa externa.

Actualmente la cartera de crédito que está vencida está clasificada en varios rubros los cuales indican en qué situación se encuentra cada productor y la forma cómo se ha calculado la reserva para cuentas incobrables, la cual únicamente es aplicable para el rubro que no posee garantía y las cuentas en estatus normal, a continuación, se presenta como está integrada:

Tabla 10

## Cuentas por cobrar clasificación, empresa exportadora

	<b>Código</b>	<b>Estatus</b>	<b>Recuperación</b>	<b>31/12/2021</b>
1	C109	Garantía Hipotecaria	Largo Plazo	75,692,640
2	C166	Garantía Hipotecaria	Largo Plazo	39,835,727
3	C117	Garantía Hipotecaria	Largo Plazo	28,388,693
4	C999	Garantía Hipotecaria	Largo Plazo	7,415,867
5	C064	Garantía Hipotecaria	Largo Plazo	1,627,468
6	C132	Garantía Hipotecaria	Largo Plazo	352,976
7	C044	Garantía Hipotecaria	Largo Plazo	263,883
		<b>Total</b>		<b>153,577,255</b>
8	C022	Garantía Fiduciaria	Largo Plazo	11,709,969
		<b>Total</b>		<b>11,709,969</b>
9	C185	Negociación en Proceso	Largo Plazo	26,521,278
10	C023	Negociación en Proceso	Largo Plazo	6,656,573
11	C089	Demanda en Proceso	Largo Plazo	907,373
12	C121	Demanda en Proceso	Largo Plazo	807,485
13	C171	Demanda en Proceso	Largo Plazo	750,574
		<b>Total</b>		<b>35,643,283</b>
14	C068	Cuenta Normal	Corto Plazo	1,418,964
15	C195	Cuenta Normal	Corto Plazo	92,909
16	C062	Cuenta Normal	Corto Plazo	25,948
17	C115	Cuenta Normal	Corto Plazo	5,000
		<b>Total</b>		<b>1,542,820</b>
18	C001	Sin Garantía	Largo Plazo	44,304,094
19	C202	Sin Garantía	Largo Plazo	38,984,541
20	C002	Sin Garantía	Largo Plazo	24,396,769
21	C154	Sin Garantía	Largo Plazo	22,535,335
22	C200	Sin Garantía	Largo Plazo	19,974,588
23	C083	Sin Garantía	Largo Plazo	10,259,174
24	C223	Sin Garantía	Largo Plazo	1,982,182
25	C180	Sin Garantía	Largo Plazo	1,692,447
26	C122	Sin Garantía	Largo Plazo	981,014
27	C224	Sin Garantía	Largo Plazo	832,935
28	C201	Sin Garantía	Largo Plazo	601,877
29	C188	Sin Garantía	Largo Plazo	181,928
30	C198	Sin Garantía	Largo Plazo	147,845
		<b>Total</b>		<b>166,874,728</b>
		<b>Gran Total</b>		<b>369,348,056</b>
		Total Cuentas por Cobrar		369,348,056
	-)	Reserva Cuentas Incobrables		-5,052,526
		Saldo al 31/12/2021		<b>364,295,529</b>

Fuente: integración recibida del departamento de contabilidad.

Según la tabla 10 se indica la clasificación del total de cuentas por cobrar de acuerdo con la garantía hipotecaria cuyo monto asciende a Q.153,577,255, con garantía fiduciaria asciende a Q.11,709,969, demanda en proceso y negociación en proceso asciende a Q.35,643,283, cuentas normales un monto de Q.1,542,820 y cuentas que no poseen ninguna garantía asciende a Q.166,874,728, que conforman un gran total de Q.369,348,056 menos la reserva para cuentas incobrables de Q.5,052,526 dando un resultado de Q.364,295,529, de acuerdo con la información recibida.

**Tabla 11**

**Cálculo reserva para cuentas incobrables, empresa exportadora**

Cuenta normal	Corto Plazo	1,542,820
Productores sin Garantía	Largo Plazo	166,874,728
Total		<u>168,417,549</u>
Reserva Ctas Incobrables	2021 (3%)	5,052,526
Reserva Ctas Incobrables	2020 (3%)	-5,040,833
<b>Ajuste de Reserva</b>		<b>11,693</b>

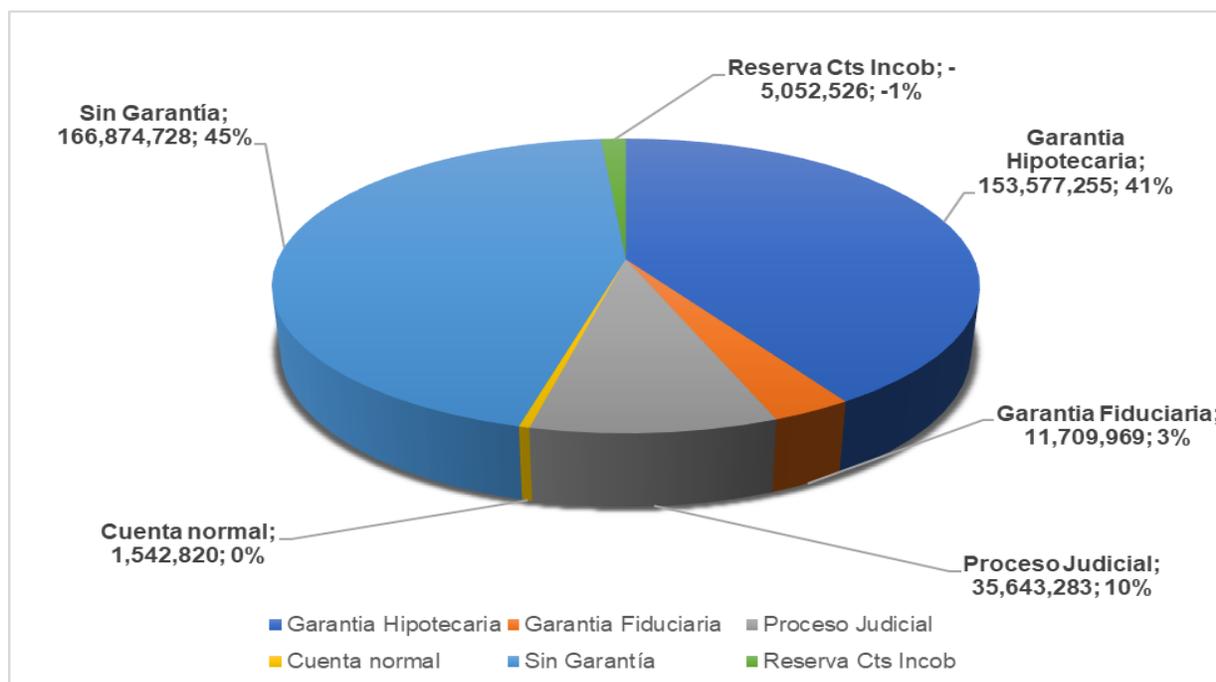
Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

En la tabla 11 se indica la forma de calcular la reserva para cuentas incobrables que se ha utilizado en los años anteriores y para el año 2021, únicamente se toma el valor de las cuentas que están clasificadas como normales por Q.1,542,820 más el saldo que tiene la cuenta de productores sin garantía por valor de Q.166,874,728 que suman un total de Q.168,417,549 multiplicado por el 3% permitido por la ley Decreto 10-2012 artículo 21 costos y gastos deducibles, inciso 20, da como resultado Q.5,052,526, pero a la empresa financieramente ya no le conviene seguir calculando esta reserva para cuentas incobrables, porque está creando más gasto que se podría aprovechar para deducirlo del Impuesto Sobre la Renta anual, siempre y cuando el ejercicio genere utilidad, de lo contrario se incrementa la pérdida anual y esto a la vez disminuye el activo corriente, lo cual genera mayor endeudamiento que afecta directamente a la empresa exportadora.

Para luego compararlo con el saldo que estaba registrado al año 2020 por Q.5,040,833 y resulta una diferencia de Q.11,693 que representa el ajuste para el año 2021, que se registró en la contabilidad. Al utilizar el método directo se rebajaría el saldo de los productores de café que no han cumplido con la entrega de la cosecha en años anteriores y se perdería el derecho a recuperar ese monto pendiente.

**Figura 10**

**Clasificación de cuentas por cobrar, empresa exportadora**



Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

La figura 10 muestra la proporción que representa cada rubro de la clasificación de cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2021, por ejemplo, las cuentas con garantía hipotecaria representan un 41%, con garantía fiduciaria representan un 3%, en proceso judicial representan un 10%, las cuentas normales un 0.01%, las cuentas que no tienen garantía representan un 45%.

Para iniciar con el proceso de recuperación de la cartera de crédito, de una forma conservadora pero acelerada, según las condiciones económicas del país y que actualmente se manejan en el mercado, con apoyo de la empresa externa, acercamiento

con los productores de café, agilizar los procesos legales pertinentes y realizar una gestión de cobro que permita la obtención de fondos disponibles para continuar las operaciones del giro normal de la empresa y con el objetivo puesto en recuperar las cuentas por cobrar según negociaciones y estatus presentado en las tablas anteriores.

**Tabla 12**

**Plan recuperación cuentas por cobrar, empresa exportadora**

	Al 31/12/2021	1er. año 40%	2do. año 25%	3er. año 20%	4to. Año 15%	Monto recuperado	Saldo
Garantía Hipotecaria	153,577,255	61,430,902	38,394,314	30,715,451	23,036,588	153,577,255	0
Garantía Fiduciaria	11,709,969	4,683,988	2,927,492	2,341,994	1,756,495	11,709,969	
Proceso Judicial	35,643,283	14,257,313	8,910,821	7,128,657	5,346,492	35,643,283	0
Cuenta Normal	1,542,820	617,128	385,705	308,564	231,423	1,542,820	
Sin garantía	161,822,202	64,728,881	40,455,550	32,364,440	24,273,330	161,822,202	0
<b>Gran Total</b>	<b>364,295,530</b>	<b>145,718,212</b>	<b>91,073,882</b>	<b>72,859,106</b>	<b>54,644,329</b>	<b>364,295,529</b>	<b>0</b>

Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

La tabla 12 presenta un plan sugerido de recuperación de las cuentas por cobrar según los saldos al 31 de diciembre 2021, por lo que se considera gestionar el cobro y obtener resultados de la planeación a partir del primer año en un 40% (Q.145,718,212) el segundo año la recuperación se proyecta en 25% (Q.91,073,882), para un tercer año se evalúa un 20% de recuperación (Q.72,859,106) y considerando el cuarto año un 15% (Q.54,644,329), de los diferentes rubros que integran las cuentas por cobrar.

#### 4.4.1 Estados financieros proyectados

Se elabora el Estado de situación financiera proyectado para los próximos cuatro años del 2022 al 2025, considerando el porcentaje de recuperación a recibir en cada periodo y aprovecharlo para cubrir las obligaciones a corto y largo plazo que actualmente la empresa exportadora debe solventar. También se toma en cuenta el proceso de negociar las fincas que estén ociosas o que el mantenimiento de estas aumenta de una manera

significativamente los costos y gastos necesarios para producir la cosecha del café, que los pequeños productores deben entregar a la empresa exportadora que previamente pactó en el exterior.

El estado de resultados se pronostica por medio del método aritmético simple tomando como base el año 2019, sumando las ventas de los últimos tres años (2019 a 2021) y se divide entre tres para determinar el coeficiente de acumulación, el cual se suma a las ventas del 2021 para pronosticar el año 2022 y así para los tres años posteriores, considerando que los costos y gastos tendrán un incremento de un 5% anual.

**Tabla 13**

**Estado de situación financiera proyectado, empresa exportadora, años 2022 a 2025  
(Cifras expresadas en Q.)**

	2022		2023		2024		2025	
<b>ACTIVO</b>								
<u>Propiedad Planta y Equipo</u>	5,886,886	2%	5,886,886	2%	5,886,886	4%	5,886,886	8%
<u>Otros Activos</u>	120,734,468	32%	100,734,468	34%	82,234,468	50%	62,234,468	83%
<u>Activo Corriente</u>	250,977,316	66%	192,837,335	64%	75,069,442	46%	6,575,159	9%
Cuentas por Cobrar	<b>218,577,318</b>	<b>58%</b>	<b>127,503,435</b>	<b>43%</b>	<b>54,644,329</b>	<b>33%</b>	<b>0</b>	0%
<u>Efectivo y Otros Medios Liquidos</u>	32,399,999	9%	65,333,900	22%	20,425,112	13%	6,575,159	9%
<b>Total Activo</b>	<b><u>377,598,671</u></b>	<b>100%</b>	<b><u>299,458,690</u></b>	<b>100%</b>	<b><u>163,190,796</u></b>	<b>100%</b>	<b><u>74,696,514</u></b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>								
<u>Capital y Reservas</u>	409,978	0%	1,892,012	1%	5,066,091	3%	9,091,176	12%
<u>Pasivo no Corriente</u>	259,638,126	69%	184,522,100	62%	69,022,100	42%	161,038	0%
<u>Pasivos Corrientes</u>	117,550,566	31%	113,044,578	38%	89,102,604	55%	65,444,300	88%
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b><u>377,598,671</u></b>	<b>100%</b>	<b><u>299,458,690</u></b>	<b>100%</b>	<b><u>163,190,796</u></b>	<b>100%</b>	<b><u>74,696,514</u></b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

En la tabla 13 se puede visualizar la recuperación de las cuentas por cobrar durante los años 2022 a 2025, con base en el plan de recuperación y agilización de los procesos de cobro eficiente y oportuno, producto de las negociaciones previas con los productores de café, de la puesta en marcha de él o los procesos judiciales que así lo requieran, con la finalidad de optimizar el proceso de retorno de los anticipos entregados sin recibir a cambio la cosecha de café que ya se tenía pactada.

Las cuentas por cobrar proyectadas representan en el año 2022 un 58%, tendiente a la baja en el año 2023 con un 43% y un 33% para el año 2024. Lo que permite que en el año 2025 se logre la recuperación total de las cuentas por cobrar al mantener e implementar una labor de cobro eficaz, utilizar la herramienta de las 5 C's del crédito, establecer políticas de crédito y el control permanente de los anticipos que se entreguen a los productores de café, con el beneficio de obtener la cosecha o producto que se comprometió en su oportunidad.

**Tabla 14**

**Estado de resultados proyectado, empresa exportadora, años 2022 a 2025 (Cifras expresadas en Q.)**

	2022		2023		2024		2025	
<b>Ventas</b>	<b>6,255,380</b>	100%	<b>7,306,456</b>	100%	<b>9,829,038</b>	100%	<b>11,243,558</b>	100%
<b>Costo de ventas</b>	<b>3,421,542</b>	55%	<b>3,592,619</b>	49%	<b>3,772,250</b>	38%	<b>3,960,863</b>	35%
<b>Utilidad en Ventas</b>	<b>2,833,838</b>	45%	<b>3,713,837</b>	51%	<b>6,056,788</b>	62%	<b>7,282,695</b>	65%
<b>Gastos Generales</b>	<b>2,930,620</b>	47%	<b>3,077,151</b>	42%	<b>3,231,009</b>	33%	<b>3,392,559</b>	30%
<b>Resultado en Operación</b>	<b>-96,782</b>	-2%	<b>636,686</b>	9%	<b>2,825,779</b>	29%	<b>3,890,136</b>	35%
<b>Otros ingresos</b>	<b>1,275,580</b>	20%	<b>1,339,359</b>	18%	<b>1,406,327</b>	14%	<b>1,476,643</b>	13%
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>1,178,798</b>	19%	<b>1,976,045</b>	27%	<b>4,232,106</b>	43%	<b>5,366,780</b>	48%
<b>ISR y Reserva Legal</b>								
Provisión I.S.R.	294,699		494,011		1,058,027		1,341,695	
Provisión Reserva Legal	44,205		74,102		158,704		201,254	
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b><u>839,894</u></b>		<b><u>1,407,932</u></b>		<b><u>3,015,376</u></b>		<b><u>3,823,831</u></b>	

Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

Según la tabla 14 presenta el estado de resultados proyectado para el año 2022 a 2025, iniciando con ventas, costos y gastos que aumentan gradualmente pero que generan

utilidades, las cuales inyectan fondos a la empresa y así pueda continuar operando y recuperar el capital de trabajo que ha estado sin movimiento desde años anteriores.

#### **4.4.2 Índices financieros proyectados años 2022 a 2025**

Con el resultado de los estados financieros proyectados se calculan nuevamente los índices financieros y puede observarse que mejoran considerablemente al momento que va disminuyendo el pasivo corriente y en contraposición el activo corriente aumenta como parte del proceso de la recuperación de las cuentas por cobrar y con el acercamiento hacia los pequeños productores de café, para negociar las cuentas que tienen pendientes a la fecha y puedan ponerse al día para mantenerse activos según su historial crediticio.

Tabla 15

## Índices financieros proyectados, empresa exportadora, años 2022 a 2025

		2022		2023		2024		2025	
<b>Liquidez corriente</b>	=	$\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$	2.14	$\frac{250,977,316}{117,550,566}$	1.71	$\frac{192,837,335}{113,044,578}$	0.84	$\frac{75,069,442}{89,102,604}$	0.10
								$\frac{6,575,159}{65,444,300}$	
<b>Prueba del ácido</b>	=	$\frac{\text{Activos corrientes-Inventario}}{\text{Pasivos corrientes}}$	2.14	$\frac{250,977,316}{117,550,566}$	1.71	$\frac{192,837,335}{113,044,578}$	0.84	$\frac{75,069,442}{89,102,604}$	0.10
								$\frac{6,575,159}{65,444,300}$	
<b>Rotación activos totales</b>	=	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$	0.02	$\frac{6,255,380}{377,598,671}$	0.02	$\frac{7,306,456}{299,458,690}$	0.06	$\frac{9,829,038}{163,190,796}$	0.15
								$\frac{11,243,558}{74,696,514}$	
<b>Endeudamiento</b>	=	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	1.00	$\frac{377,188,692}{377,598,671}$	0.99	$\frac{297,566,679}{299,458,690}$	0.97	$\frac{158,124,704}{163,190,796}$	0.88
								$\frac{65,605,338}{74,696,514}$	
<b>cuentas por cobrar</b>	=	$\frac{\text{Anticipos}}{\text{Cuentas por cobrar}}$		$\frac{0}{218,577,318}$		$\frac{0}{127,503,435}$		$\frac{0}{54,644,329}$	0
								$\frac{0.00189992}{0.00189992}$	
<b>Apalancamiento</b>	=	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Capital contable}}$	920.02	$\frac{377,188,692}{409,978}$	157.28	$\frac{297,566,679}{1,892,012}$	31.21	$\frac{158,124,704}{5,066,091}$	7.22
								$\frac{65,605,338}{9,091,176}$	
<b>ROA</b>	=	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$	0.00	$\frac{839,894}{377,598,671}$	0.00	$\frac{1,407,932}{299,458,690}$	0.02	$\frac{3,015,376}{163,190,796}$	0.05
								$\frac{3,823,831}{74,696,514}$	
<b>ROE</b>	=	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital contable}}$	2.05	$\frac{839,894}{409,978}$	0.74	$\frac{1,407,932}{1,892,012}$	0.60	$\frac{3,015,376}{5,066,091}$	0.42
								$\frac{3,823,831}{9,091,176}$	
<b>Margen utilidad neta sobre ventas</b>	=	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$	0.13	$\frac{839,894}{6,255,380}$	0.19	$\frac{1,407,932}{7,306,456}$	0.31	$\frac{3,015,376}{9,829,038}$	0.34
								$\frac{3,823,831}{11,243,558}$	

Fuente: elaboración propia con base en información de investigación realizada.

La tabla 15 indica y refleja el comportamiento de los índices financieros de los estados financieros proyectados de los años 2022 a 2025, en los cuales se ve el cambio que sufrió la liquidez cuando se va recuperando la cuenta por cobrar y disminuyen las obligaciones a corto y largo plazo y viceversa. Además, se presenta un panorama favorable en los rendimientos de la utilidad contra el activo total, el capital contable y el margen de utilidad neta.

## CONCLUSIONES

1. La aplicación adecuada de un sistema de gestión de crédito 5 C's, implementar políticas de crédito que fortalezcan la gestión de cuentas por cobrar, agilizando el procedimiento de cobro, clasificando a los productores de acuerdo con su récord crediticio, realizar análisis periódicos de la antigüedad de saldos, la necesidad de contratación temporal de una empresa dedicada a recuperar la cartera que está vencida, todo esto permite recuperar el efectivo para que la empresa exportadora pueda continuar operando y solventar sus compromisos ante terceros generando flujos positivos, para obtener un grado de liquidez sostenible y que mejore la posición actual de la empresa.
2. El análisis de los estados financieros históricos y los índices de liquidez nos indican que el 74% del total de los activos que tiene disponible la exportadora de café, lo representa el rubro de las cuentas por cobrar, por lo es de vital importancia que la gestión en las cuentas por cobrar sea de una forma controlada y administrada por parte de la gerencia administrativa y financiera para obtener liquidez en el menor tiempo posible, y pueda continuar como negocio en marcha.
3. La recuperación de las cuentas por cobrar no ha sido satisfactoria o no ha sido efectiva, lo que se refleja en los índices de rotación de cuentas por cobrar desde el año 2017 al 2021 fuera de un rango aceptable en su recuperación y lo que expresa el índice de periodo promedio de cobro durante los últimos cinco años de operación de la exportadora, su comportamiento se ve afectado desde el año 2017 al 2021 por consiguiente se pierde el conteo de los días.
4. Implementar un control adecuado en el proceso de cambio de la gestión de cuentas por cobrar, ordenando el proceso de selección, creación, clasificación y agrupación de los clientes o productores de café, previo análisis por medio del análisis de las 5 C's del crédito, programar y negociar la deuda por medio de un cobro eficiente y acelerado, se refleja en los índices de liquidez de la exportadora, lo que la beneficiará en sus operaciones diarias y le permite tomar decisiones

administrativas y financieras para continuar operando y recuperar la deuda que cada productor de café tiene pendiente, por medio de una empresa que se dedique a esa recuperación o por otros medios legales y judiciales que crea pertinente y de acuerdo con una planificación de cobros a recuperar en el transcurso de los próximos cuatro años.

## RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema controlado de gestión de cuentas por cobrar para la recuperación de la cartera de crédito, que no ha tenido movimiento en la empresa exportadora, lo cual podrá medir fácilmente como es el comportamiento en los primeros meses y como se recupera ese efectivo o capital de trabajo para que la empresa pueda continuar como negocio en marcha.
2. El cumplimiento de las políticas de crédito, controlar el plazo de los días de crédito, con la obtención del respaldo de toda la documentación necesaria para que un productor pueda abrir su línea de crédito con la empresa, revisar periódicamente la antigüedad de los saldos de cada cliente, enviando notificaciones y avisos de cobro oportuno y eficiente, es de vital importancia para que la empresa disponga de las herramientas necesarias para su cartera de créditos se maneje de una forma sana y que pueda convertirse en efectivo en el corto plazo.
3. Revisar periódicamente el nivel de endeudamiento de la empresa, para tomar las medidas necesarias para corregir o renegociar tasas de interés con las instituciones donde se mantiene el financiamiento, reinvertir o recuperar los activos que estén ociosos para mejorar ese nivel y que la empresa pueda tomar decisiones administrativas y financieras que le permitan generar ingresos y obtener un nivel de liquidez aceptable para cumplir con sus obligaciones.
4. Conforme se va recuperando la cuenta por cobrar, servirá para cubrir las obligaciones que resultan del mantenimiento y funcionamiento de las fincas que están produciendo café y así mantener la calidad de las cosechas y evaluar otros cultivos alternos que sean viables, de menor costo e iniciar la siembra de los mismos con el objeto de incrementar y diversificar la fuente de ingresos para que puedan ser autosostenibles por ellas mismas, lo que permitirá aumentar y recuperar el porcentaje de liquidez de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Besley, S., & Brigham, E. (2008). Fundamentos de Administración Financiera.
- Castillo Barrera, J. D. (2010). Análisis financiero de una empresa comercializadora de café Belcasa. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Cazali Ávila, Augusto 1985, Investigación El régimen agrario de la época Colonial
- Farfán Peña, S. (2018). Finanzas I. Lima, Perú. Obtenido de <https://contabilidadparatodos.com/libro-finanzas-i/>
- Figuroa Hernández, E., Pérez Soto, F., Godinez Montoya, L., & Pérez Figueria, R. A. (2019). Los precios del café en la producción y las exportaciones a nivel mundial. Revista mexicana de economía y finanzas REMEF.
- Gálvez Mena, Claudia L., Pinilla Rojas, Katherine P. (2008). Gestión de Cuentas por Cobrar. Chillan, Chile.
- García Restrepo, L. Y. (2014). Liquidez y rentabilidad como factor determinante en el éxito de las empresas. Colombia, Cartagena: Tesis Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). Principios de Administración Financiera. México: Pearson Educación.
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. (2008). Contabilidad financiera. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Madroño Cosío, M. (2016). Administración financiera del circulante. México: Instituto de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/umg/116350?>
- Morales Castro, A., & Morales Castro, A. (2014). Crédito y cobranza. México.

Quich Ambrosio, C. V. (2014). Auditoría externa al área de cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de café. Tesis Universidad de San Carlos de Guatemala.

Riquelme Leiva, M. (diciembre de 2016). Recuperado el 19 de junio de 2021, de <https://www.analisisfoda.com/>

Robbins, S. (2014). Administración. México: Pearson Educación.

Robles Román, C. (2012). Fundamentos de administración financiera. México.

Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Postgrado. (s.f.). Guía metodológica para la elaboración del plan de trabajo e informe del trabajo profesional de graduación maestría en artes.

Van Horne, J., & Wachowicz, Jr., J. (2010). Fundamentos de administración financiera. México: Pearson Educación.

Warren, C. S., Reeve, J. M., & Duchac, J. E. (2010). Contabilidad Administrativa 11a. ed.

### **E-grafías**

Sy Corvo, Helmut. (9 de mayo de 2022). Cuentas incobrables. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/cuentas-incobrables/>.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estado de situación financiera, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	37
Tabla 2 Estado de resultados, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	38
Tabla 3 Índice de liquidez corriente, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	39
Tabla 4 Índice de prueba del ácido, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	40
Tabla 5 Índice de rotación de activos totales, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	41
Tabla 6 Índice de endeudamiento, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	42
Tabla 7 Rotación cuentas por cobrar, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	45
Tabla 8 Periodo promedio de cobro, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	47
Tabla 9 Análisis de antigüedad de saldos, empresa exportadora, años 2017 a 2021 ..	48
Tabla 10 Cuentas por cobrar clasificación, empresa exportadora .....	59
Tabla 11 Cálculo reserva para cuentas incobrables, empresa exportadora.....	60
Tabla 12 Plan recuperación cuentas por cobrar, empresa exportadora.....	62
Tabla 13 Estado de situación financiera proyectado, empresa exportadora, años 2022 a 2025 .....	63
Tabla 14 Estado de resultados proyectado, empresa exportadora, años 2022 a 2025 .....	64
Tabla 15 Índices financieros proyectados, empresa exportadora, años 2022 a 2025 ...	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Índice de liquidez corriente, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	39
Figura 2 Índice de prueba del ácido, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	40
Figura 3 Índice de rotación de activos totales, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	42
Figura 4 Índice de endeudamiento, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	43
Figura 5 Proceso de entrega de anticipos a futura cosecha de café, empresa exportadora .....	44
Figura 6 Índice de rotación cuentas por cobrar, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	46
Figura 7 Periodo promedio de cobro, empresa exportadora, años 2017 a 2021 .....	47
Figura 8 Clasificación de productores, empresa exportadora .....	52
Figura 9 Índices financieros a evaluar en cada productor, empresa exportadora .....	54
Figura 10 Clasificación de cuentas por cobrar, empresa exportadora .....	61