

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



**ANÁLISIS DE LOS FLUJOS DE EFECTIVO, A TRAVÉZ DE LA CUENTA POR  
COBRAR DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA ELABORACIÓN DE CAMISAS,  
UBICADA EN MIXCO, GUATEMALA.**



**Licda. Norma Alcira Batres Reynosa**

**Guatemala, septiembre 2020**

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



**ANÁLISIS DE LOS FLUJOS DE EFECTIVO, A TRAVÉS DE LA CUENTA POR  
COBRAR DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA ELABORACIÓN DE CAMISAS,  
UBICADA EN MIXCO, GUATEMALA**

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.

**Asesor: Lic. MSc. Juan Carlos González Meneses**



**Licda. Norma Alcira Batres Reynosa**

Guatemala, septiembre de 2020

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

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán  
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales  
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez  
Vocal II: Msc. Byron Giovanni Mejía Victorio  
Vocal III: Vacante  
Vocal IV: BR. CCLL. Silvia María Oviedo Zacarías  
Vocal V: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

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

Coordinador: MSc. Efraín Romeo Marroquín Muñoz

Evaluador: MSc. Ángel Antonio Rivas Rivera

Evaluador: Dra. Silvia Rocio Quiroa Rabanales



ACTA/EP No. 03410

## ACTA No. MAF-G-21-2020

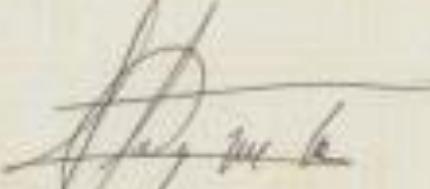
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascriptos miembros del Jurado Examinador, el **3 de octubre de 2020**, a las **14:00** para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de la Licenciada **Norma Alicia Batres Reynosa**, cédula No. **9214433**, 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 SEPTIMO 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 DE LOS FLUJOS DE EFECTIVO, A TRAVÉS DE LA CUENTA POR COBRAR DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA ELABORACIÓN DE CAMISAS, UBICADA EN MIXCO, GUATEMALA"**, dejando constancia de lo actuado en los hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **85** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: **Revisar el documento original con las observaciones realizadas y adicionalmente considerar lo indicado por cada uno de los miembros de forma manifestada verbalmente durante la presentación.**

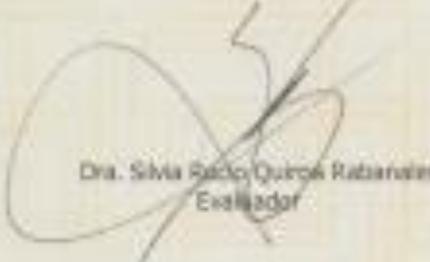
En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, los 3 días del mes de octubre del año dos mil veinte.



MSc. Ericka Blandy Marmón Flores  
Coordinador



MSc. Ángel Antonio Rivas Rivera  
Evaluador



Dra. Silvia Rocio Quiros Radares  
Evaluador



Licda. Norma Alicia Batres Reynosa  
Postulante



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

## ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante Norma Alicia Batres Reynoso, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro.

Guatemala, 10 de octubre de 2020.

Msc. Efraín Romeo Marroquín Muñoz  
Coordinador

## **AGRADECIMIENTOS**

**DIOS:** Por la vida, por permitirme disfrutar cada etapa de mi vida y cerrar círculos.

**MIS PADRES:** José Manuel Batres Dubón (QEDP), porque siempre me exhortó a estudiar, sé que donde este, estará muy orgulloso por lo que he logrado. A mi madre Alcira Reynosa Ramírez, para que sienta orgullosa de mí, agradeciéndole por estar siempre a mi lado.

**MIS HIJOS:** Omar Alejandro y Maria Jose: Que sirva de ejemplo, que la perseverancia y constancia siempre nos llevará alcanzar nuestras metas.

**MIS HERMANOS:** Roberto y Daniel Por estar siempre a mi lado protegiéndome

**MI CUÑADA Y SOBRINOS:** Karla, Pablo, Ángel y Rodrigo: Porque siempre tendremos momentos para celebrar.

**MIS AMIGOS:** Por estar siempre a mi lado, por el apoyo, gracias por ser mis compañeros de vida

**MI ALMA MATER:** Mi querida Universidad de San Carlos de Guatemala, por permitirme a obtener los conocimientos, y las mejores amistades

## ÍNDICE

RESUMEN .....	i
INTRODUCCIÓN .....	iii
CAPÍTULO I .....	2
ANTECEDENTES .....	2
1.1 Industria de maquila en Guatemala.....	2
1.2 Planeación administrativa de la cuenta por cobrar .....	5
1.3 El flujo de efectivo .....	7
CAPÍTULO II .....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Industria de manufactura.....	9
2.2 Administración de cuentas por cobrar .....	9
2.2.1 Concepto de cuentas por cobrar .....	10
2.2.2 Clasificación de la cuenta por cobrar .....	11
2.2.3 Análisis de crédito .....	11
2.2.4 Objetivo de la cuenta por cobrar .....	11
2.2.5 Políticas de la cuenta por cobrar .....	12
2.2.6 Políticas de venta al crédito.....	13
2.2.7 Descuento de pronto pago. ....	13
2.2.8 Morosidad.....	13
2.2.9 Control de las cuentas por cobrar .....	14
2.3 Finanzas.....	15
2.4 Administración financiera .....	16

2.5 Análisis financiero .....	16
2.6 Estados financieros .....	17
2.7 Estado de situación financiera o balance general .....	18
2.8 Estado de resultados.....	18
2.9 Estado de flujo de efectivo .....	19
2.10 Notas a los estados financieros.....	20
2.11 Métodos de análisis financieros .....	20
2.12 Indicadores de posición financiera .....	21
2.12.1 Razones de liquidez .....	21
2.12.1.1 Capital neto de trabajo .....	22
2.12.2 Indicadores de Actividad .....	23
2.12.3 Indicadores de rentabilidad .....	27
CAPÍTULO III .....	30
METODOLOGÍA.....	30
3.1 Definición del problema .....	30
3.1.1 Especificación del problema.....	30
3.2 Temas y sub temas .....	31
3.2 Delimitación del problema .....	31
□ Unidad de análisis .....	31
□ Período histórico.....	31
□ Ámbito geográfico.....	31
3.4 Objetivos .....	32
3.4.1 Objetivo General .....	32
3.4.2 Objetivo Específico.....	32
3.5 Métodos, técnicas e instrumentalización.....	32

3.5.1 Métodos.....	32
3.5.2 Técnicas de investigación aplicada .....	33
3.6 Instrumentos.....	33
CAPÍTULO IV .....	34
ANÁLISIS FINANCIERO .....	34
4.1 Análisis de empresa .....	34
4.2 Análisis de estados financieros .....	37
4.2.1 Análisis vertical.....	37
4.2.2 Razones Financieras:.....	41
4.3 Propuesta de implementación para la gestión administrativa de la cuenta por cobrar, para mejorar los flujos de efectivo.....	47
4.3.1 Procedimientos de crédito .....	48
4.3.2 Políticas de crédito .....	50
4.2.3 Política de cobranza .....	51
4.2.4 Política de cobro para clientes que apliquen para el procedimiento especial de crédito.....	53
4.3 Herramientas secundarias para el análisis de cuentas por cobrar .....	54
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES .....	56
BIBLIOGRAFÍA .....	57
ANEXO 1.....	59
ÍNDICE DE TABLAS .....	62
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	62

## RESUMEN

El presente trabajo denominado análisis de los flujos de efectivo, a través de la cuenta por cobrar de una empresa dedicada a la elaboración de camisas, ubicada en Mixco, Guatemala, se realizó con base a la observación y análisis financiero, para determinar la importancia del control y seguimiento de la cuenta por cobrar, para que la empresa cuente con los flujos de efectivo necesarios para cubrir sus obligaciones y para reinvertir en el negocio.

Toda industria para poder comercializar sus productos debe de recurrir a las técnicas administrativas de ventas, como por ejemplo otorgar crédito para la distribución del producto. Siendo la cuenta por cobrar, una herramienta importante y principalmente en las industrias de textiles, debido a que la comercialización de las prendas no es inmediata, se debe mantener control y un buen manejo de la misma, y esto a su vez permitirá llevar un buen control en los ingresos de la empresa y que los flujos de efectivo sean los óptimos para la operación y se obtenga las utilidades planificadas cada año

Esta investigación se realizó por un tipo de investigación no experimental, transversa, descriptiva, la cual se permite recolectar información para su análisis y dar a conocer los problemas y especificar las propiedades y características del objeto de estudio. De tal manera que el problema encontrado para el presente trabajo de investigación se debe a que los procesos de ventas y cobranza se han realizado de manera empírica lo que ha ocasionado que la empresa de elaboración de camisas tenga problemas de flujos de efectivo y tenga que recurrir a créditos bancarios para cumplir con las obligaciones adquiridas con sus proveedores y acreedores.

Durante el trabajo de investigación se ha logrado observar que la empresa trabaja los procesos de una forma empírica, no cuenta con controles, formatos, procedimientos o políticas para otorgar crédito a nuevos clientes, ni tampoco cuenta con un proceso de cobro adecuado, de tal manera que según los datos proporcionados la rotación de su cuenta por cobrar se realiza cada 222 días. Además, es importante mencionar que la cuenta por cobrar a más de 120 días corresponde el 48% del total de su cartera a la fecha. La información no está actualizada, debido a que algunos clientes depositan a las cuentas de la empresa, pero los vendedores que son los responsables de gestionar el cobro no lo notifican sino hasta dos o tres meses después, cuando el cliente quiere realizar otra compra.

La empresa debe realizar políticas o procesos a seguir, para dar crédito a nuevos clientes, para regularizar a los clientes actuales, realizando un análisis financiero que permita asegurar el pago en la fecha establecida, así como debe estandarizar los días de crédito a las empresas y los descuentos otorgados por pronto pago.

Se debe organizar las actividades de ventas, créditos y cobros en diferentes personas y no dejar esta función en una sola, para que permita realizar las funciones que corresponden a cada una de las áreas de manera transparente y que a su vez se lleve el control y seguimiento de la cuenta por cobrar, de tal manera que la ejecución de cobro se efectúe de manera eficiente.

## INTRODUCCIÓN

La planeación sobre las finanzas corporativas permite coordinar de manera ordenada los ingresos y egresos de la empresa, para así poder tomar decisiones acertadas y oportunas sobre el giro del negocio, por lo que el presente trabajo de investigación dará a conocer como el proceso de cuenta por cobrar influye en los flujos de efectivo de una empresa y éstos a su vez son de gran importancia para la estabilidad económica y giro del negocio.

La industria maquiladora, se conoce que inicia por el año de 1871, y al pasar de los tiempos se convierte en una de las industrias más productivas de Guatemala, en especial la industria textil y de confección, según el Ministerio de Economía (2015) esta industria ha exportado a Estados Unidos un 88% de su producción. y su crecimiento ha ido en aumento, mientras que en el año 2018 exporto más de 1,800,000.00 millones de dólares siendo esta una cifra inédita en 14 años.

Debido a que las empresas deben realizar un contante proceso de revisión en los procesos que ejecuta, para la presente investigación sobre el tema análisis de flujos de efectivo a través de la cuenta por cobrar se han realizado las siguientes preguntas: a) ¿Por qué la empresa fabricante y comercializadora de camisas presenta una morosidad alta en su cuenta por cobrar? b) ¿Qué se debe hacer para determinar la problemática en cuanto a la morosidad alta de la cuenta por cobrar? c) ¿Qué debe hacer la empresa fabricante y comercializadora de camisas para que después de resolver el problema de morosidad no se vuelva a repetir?

Por tal razón la justificación de elaborar este informe es reconocer las debilidades que han ocasionado las deficiencias en el área de créditos y cobros, para poder corregir y dejar establecidos procesos que puedan mejorar el cobro en la cartera que a la fecha se mantiene.

Siendo el objeto general de este informe establecer el análisis de flujos de efectivo de la cuenta por cobrar, así como efectuar un análisis financiero para determinar el efecto que tiene este flujo de efectivo dentro de la empresa. Así como evaluar los procesos, políticas y determinar mejores prácticas en los procesos de cobranza para que apoyen a la gestión administrativa de los flujos de efectivo, este informe se estructura de cuatro capítulos los que contienen la siguiente información:

Capítulo I contiene información que permite conocer el origen de la industria maquiladora, principalmente la industria textil, así como el origen de los conceptos de las cuentas por cobrar y los flujos de efectivo que permitirá conocer el porqué de su creación y la importancia dentro de la empresa.

Capítulo II Contiene la información que sustenta toda la parte teórica, en este capítulo se detalla los diferentes conceptos que permitirá comprender el porqué de cada análisis, los conceptos básicos contables y análisis, así como los lineamientos para poder llevar a cabo el trabajo de investigación.

Capítulo III Permite conocer la metodología con que se realiza la investigación, los objetivos esperados, el enfoque que tiene la investigación, el alcance y los procesos que se hicieron para el análisis de la información.

Capítulo IV Contiene un análisis que se realizó a base la observación del área de créditos y cobros, de cómo se maneja las diferentes actividades en la actualidad dentro de la empresa, un análisis financiero con los datos proporcionados durante el año 2019 y de acuerdo a lo observado y analizado. De tal manera que permita realizar conclusiones y recomendaciones para que los dueños de la empresa, lo utilicen como sugerencia para realizar los cambios en la gestión administrativa-contable que ellos consideren pertinentes y se adaptan a los objetivos planificados por ellos.

# CAPÍTULO I

## ANTECEDENTES

Los antecedentes permiten conocer el origen del trabajo de realizado, esto con el fin de dar un marco de referencia empírica y teórica sobre las cuentas por cobrar y la incidencia que esto tiene con los flujos de efectivo de una empresa lo cual permite comprender del porqué de la investigación.

### 1.1 Industria de maquila en Guatemala

Esta actividad inició de una manera sencilla debido a que los propios indígenas elaboraban sus trajes y es una actividad que cada vez es menor las actividades, pero se sigue viendo hasta nuestros tiempos.

De acuerdo a lo que indica Martínez (2009) Durante reforma liberal de 1871 se iniciaba la primera fábrica de textiles de Guatemala. En 1874 en el municipio de Cantel, Quetzaltenango donde con una máquina tejedora, la familia Ibargüen, daba inicio la fábrica que sería la mayor generadora de empleo en la región occidental del país, en el sector textil. Dando como inicio un proceso de industrialización en Guatemala.

El servicio de confección de prendas de vestir se basa en un proceso donde un cliente otorga la materia prima y el diseño del producto y por otro lado se encuentra el fabricante quien pone la mano de obra y la maquinaria que servirá para la transformación de las prendas. (Noriega, 2011) siendo la especialidad predominante el ensamble de las telas diseñadas y cortadas previamente.

Según Ministerio de economía (Mineco 2015) La industria textil y confección en Guatemala ha sido un eje económico central a nivel local, regional y nacional. En Guatemala, el sector textil y confección cuenta con una importante participación del capital nacional y extranjero. No obstante, esta industria experimenta una alta

concentración de mercado dado que el 88% de las exportaciones tienen como destino los EE. UU, así como la presencia de dos subsectores: uno enfocado en la producción nacional formado por pequeñas y medianas empresas (PYMEs) y otro volcado hacia las exportaciones formado por empresas grandes.

El sector manufacturero cumplió un importante papel como motor del crecimiento económico de Guatemala. La elevada protección arancelaria y los múltiples instrumentos de fomento alertaron la rápida expansión de la industria, que en los años setenta, registro una tasa promedio del 7%. Sin embargo, en los años ochenta se conjuraron debilidades acumuladas por la propia industria cancelando el período de crecimiento sostenido (Cepal, 1996).

Con el tiempo esta industria ha crecido de tal manera que entre los 10 productos de exportación que se presentan durante el período de 2017-2018 los artículos de vestuario equivalen a \$142, 941 miles de dólares, logrando obtener acuerdos comerciales con otros países y eso ha fortalecido esta industria enormemente. (Vestex, 2018).

Vestex (2018) Siendo la industria de vestuario y textiles la fuente principal de exportación del país, siendo sus lugares de destino Estados Unidos, Centroamérica, México y Canadá, por lo que representan en gran medida la producción nacional (PIB), ha sido de gran apoyo las negociaciones establecidas según los acuerdos comerciales que se ha firmado Guatemala con otros países, de igual manera contribuye en la creación de aproximadamente 180,000 puestos de trabajo directos e indirectos, siendo en un gran porcentaje mujeres.

Según Prensa Libre (2019). El sector textil genero divisas por más 1,800 millones de dólares en 2018 una cifra inédita en 14 años desde que el mercado está abierto con el TLC con Estados Unidos, creciendo un 12%.

En el año 1989 el Congreso de Guatemala aprobó el Decreto 29-89 Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila donde se establece el régimen económico y legal donde los inversionistas gozan de exoneración de impuestos.

Noriega (2011) "Las maquilas en Guatemala, son responsables de la fase de producción menos calificada y que requiere más mano de obra dentro de la cadena de ensamblaje global. En la industria de la confección, la especialidad predominante en Guatemala, es el ensamble de telas diseñadas y cortadas previamente, las cuales se doblan y empaquetan para su envío generalmente al mercado estadounidense".

La industria textil apoya a muchas familias de forma indirecta, ya que se puede observar que en este tipo de industrias pueden trabajar hasta más de doscientas personas en las maquilas dando ingresos y oportunidades a mejorar a las familias de estas.

Mineco (2017) Es importante considerar que las empresas pequeñas y medianas durante el 2015-2017 activos totales en Guatemala aumento de 372,779 en 2015 a 481,570 en el 2017 en donde la industria manufacturera tuvo un 7.79 % de crecimiento.

La empresa a la cual se le realizará el estudio fue creada en 1997, la inversión inicial es familiar y trabaja con una marca reconocida a nivel internacional, la fábrica se encuentra en el Municipio de Mixco, otorgándole trabajo a más de ciento ochenta personas, de forma directa. Su producción se basa en un 90% en la elaboración de camisas, y el otro 10% es otro tipo de prendas de vestir para caballeros. La comercialización de estas prendas se realiza de forma local distribuyendo estas prendas en almacenes propios y también a través de almacenes que se dediquen a la comercialización de prendas para caballero, así como exportaciones para Costa Rica y Nicaragua

Para la comercialización de las camisas, la empresa realiza dos colecciones al año con aproximadamente 150 estilos, una colección se realiza de febrero a junio y la otra se realiza julio a diciembre. En cada una de las colecciones se realiza una

presentación de todos los diseños donde los clientes se hacen cita para realizar su pedido. Este pedido da la idea de cuantas camisas se deben elaborar de cada diseño y se factura de acuerdo a la producción.

Sin embargo, la facturación y el envío de la mercadería se efectúa, aunque los clientes mantengan deudas con la empresa y se les permite pagarlas de acuerdo a sus posibilidades.

Es importante describir, que la gerencia de ventas tiene el control de las ventas, de la facturación, del área de bodega y el contacto directo con los clientes, y él es el que tiene la autorización de otorgar los montos a facturar, así como los días de crédito que le da a los clientes y este proceso lo realiza a criterio propio.

## **1.2 Planeación administrativa de la cuenta por cobrar**

Las finanzas corporativas fueron elaboradas para llevar un mejor control y poder coordinar de manera ordenada los procesos establecidos para que una empresa pueda llegar al objetivo de alcanzar la utilidad. Esto se debe ya que todas las decisiones que se toman tienen efectos positivos o negativos de la empresa y esto puede llevarla a alcanzar los objetivos de los socios.

Las empresas para comercializar sus productos realizan ventas al mayoreo o menudeo, en donde las ventas al menudeo se comercializan al contado por la disponibilidad de efectivo de los clientes, sin embargo, las empresas para abarcar mercados más grandes llevan a cabo las ventas al por mayor y se realizan con beneficios de crédito para los clientes.

Se debe considerar que la cuenta por cobrar es un derecho que se tiene al otorgar mercadería a los clientes con la promesa que se realizará el pago en una fecha establecida por ambas partes. Como comenta Noriega (2011) siendo las cuentas por cobrar el resultado de las ventas al crédito que la empresa otorga a sus clientes y para poder dar un tiempo prudencial para que puedan comercializar los bienes y servicios, siendo los activos corrientes los que constituyen importantes inversiones

para la compañía, además de presentar proporciones considerables de los activos totales de las compañías (p.1).

Las ventas al crédito son un proceso que puede traer beneficios para la empresa ya que incrementaran las utilidades, el cobro de esta ventas tiene un tiempo promedio de recuperación, por lo que provoca riesgos si los clientes no cumplen con los tiempos establecidos de pago, por lo que las empresas entre todo los procesos y controles que tiene llevar, uno muy estricto en el otorgamiento de crédito a sus clientes así como el proceso de cobro y debe evaluar con bastante presión a sus clientes.

El proceso del manejo de crédito para los clientes son decisiones que deben de tomar los administradores de la empresa, donde ellos deben de evaluar el riesgo que la empresa puede tomar, y debe definir los pasos para este otorgar este beneficio a los clientes, donde debe de analizar no solo el monto que proporcionara de crédito sino que también los días que dará el crédito, ya que al realizar este proceso podrá tener el control de la disponibilidad de efectivo, lo cual ayudará a cubrir las obligaciones adquiridas con sus proveedores, empleados y las autoridades del país donde realiza sus actividades comerciales.

Noriega (2011) indica: “Los procedimientos de crédito se refieren a los criterios que utiliza una compañía para seleccionar al solicitante del crédito para determinar a cuáles de sus clientes conceder el crédito y el monto... Los procesos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. Los métodos de uso más común son: envío de cartas, llamada telefónicas, empleo de agencias de cobro y acciones legales.” (p.2)

La administración de la cuenta por cobrar está muy relacionada con el giro del negocio, por lo que cada empresa de acuerdo a sus necesidades debe de elaborar políticas para los procesos que se deben de llevar a cabo para tener un cobro eficaz, dentro de esta política debe de establecerse los procesos para evaluar a los futuros clientes, así como determinar de acuerdo al producto que se comercializa los días de crédito que se otorgarán a los clientes.

### 1.3 El flujo de efectivo

Desde que inicia cualquier tipo de comercialización, el efectivo de una empresa ha sido de utilidad para la toma de cualquier decisión, ya que de esta manera los comerciantes pueden realizar inversiones que luego le dará utilidades a su negocio, de la manera que permite que se cumplan con las obligaciones adquiridas para la operatividad.

Según Álvarez, Ochoa, Landázuri & Chávez (2008) indican que la importancia del flujo de efectivo radica en permitir a los usuarios de la información financiera conocer cómo se genera y utiliza el efectivo, debido a que todas las entidades requieren del mismo, para realizar sus operaciones, pagar sus obligaciones y determinar si su operación le está generando el recurso suficiente o requerirá de financiamiento, por lo que se convierte en un insumo importante para el análisis y la planeación financiera.

El flujo de efectivo se puede observar cómo las entradas y salidas de efectivo, en un período determinado, de esta manera se puede observar que tan sano es un negocio y de esta manera se puede tomar decisiones durante la operación, inversión o negociación que pueda tener la empresa. según indica Vargas (2008) el flujo de efectivo tuvo sus orígenes en lo que se llamó en un inicio: De donde se obtuvo y de donde fue a parar que consistía en un análisis sencillo de aumentos y disminuciones del balance General.

Court (2009) indica que los estados de flujos de efectivo cumplen con los siguientes objetivos: a) Proporciona información que permite la forma de mejores decisiones a nivel gerencial. b) Facilita el acceso de información financiera que permite mejorar las políticas de financiamiento de la empresa. c) Identifica los gastos que descapitalizan a la empresa. d) Muestra la relación que existe entre la utilidad neta y los cambios en los saldos de efectivo (p.126).

Como lo indica Paniagua (2009) el objetivo del administrador financiero, es velar que la empresa siempre tenga efectivo disponible para pagar las obligaciones que

se adquirieron con anterioridad y ayudar a llevar el máximo valor a los futuros ingresos de los propietarios

Según Toledo (2016) Los objetivos de los flujos de efectivo es determinar la capacidad de la entidad para generar el efectivo que le permita cumplir con las obligaciones inmediatas y directas, para sus proyectos de inversión y expansión. Además, los flujos de efectivo permiten hacer un análisis de cada una de las partidas que inciden en la generación de efectivo el cual puede ser de gran utilidad para elaborar políticas y estrategias que permitan a la empresa utilizar óptimamente sus recursos.

En abril de 2001 el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (el Consejo) adoptó la NIC 7 Estados de Flujos de Efectivo, que había sido originalmente emitida por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad en diciembre de 1992. La NIC 7 Estados de Flujos de Efectivo sustituyó a la NIC 7 Estado de Cambios en la situación Financiera (emitida en octubre de 1977). Como resultado de los cambios en la terminología utilizada en las Normas NIIF procedentes de los requerimientos de la NIC 1 Presentación de Estados Financieros (emitida en 2007), el título de la NIC 7 se sustituyó por Estado de Flujos de Efectivo. En enero de 2016, la NIC 7 fue modificada por Iniciativa de Información a Revelar (Modificaciones a la NIC 7). Estas modificaciones requieren que las entidades proporcionen información a revelar sobre los cambios en pasivos que surgen de las actividades de financiación

La información acerca del flujo de efectivo es útil para evaluar la capacidad que la entidad tiene para generar efectivo y equivalentes al efectivo, y permite a los usuarios desarrollar modelos para evaluar y comparar el valor presente de los flujos netos de efectivo de diferentes entidades. También mejora la comparabilidad de la información sobre el rendimiento de las operaciones de diferentes entidades, puesto que elimina los efectos de utilizar distintos tratamientos contables para las mismas transacciones y sucesos económicos. (NIC 7).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Industria de manufactura**

Según (Uchua, 2014) indica que se denomina como industria manufacturera a aquella industria que se dedica exclusivamente a la transformación de diferentes materias primas en productos y bienes terminados y listos para ser consumidos o bien para ser distribuidos por aquellos que los acercaran a los consumidores finales.

(Uchua, 2014) también indica que la actividad manufacturera es desarrollada por diferentes empresas que presentan envergaduras diferentes, es decir nos podemos encontrar con empresa pequeñas hasta compañía multinacionales. Esta actividad económica se fundamenta de tres pilares que son: la fuerza de trabajo, las máquinas y las herramientas que justamente posibilitan la producción.

De tal manera que la industria de manufactura es aquella que se dedica a la transformación de materia prima en bienes terminados, los cuales se utilizan para la comercialización al consumidor final. Además, en esta industria es importante de la fuerza de trabajo, las máquinas y las herramientas que permiten realizar esta transformación.

#### **2.2 Administración de cuentas por cobrar**

Según (Noriega, 2011) la administración de las cuentas por cobrar puede describirse como la gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes. Esta gestión debe tener como objetivo coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes con el fin de alcanzar los objetivos financieros con la mayor productividad posible. (p. 5).

El proporcionar crédito a los clientes les da un incentivo eficaz, aumentando las ventas de la empresa, este incentivo puede ser por el tiempo proporcionado o bien por el monto límite que puede llegar a venderse. Los administradores deben controlar estas condiciones por qué al momento de excederse puede llevar a la empresa a problemas de liquidez.

Según (Van Horne, 2011) “Las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización son los principales elementos que influyen sobre el nivel de las cuentas por cobrar de una empresa. Por supuesto que las condiciones económicas están en gran parte más allá del control del administrador financiero. Sin embargo, como sucede con otros activos circulantes, el administrador puede variar el nivel de las cuentas por cobrar en relación con el intercambio entre la rentabilidad y el riesgo. (p.402)

### **2.2.1 Concepto de cuentas por cobrar**

(Mendoza, 2016) indica que en las cuentas por cobrar se contabilizan los valores que terceras personas le adeudan a la empresa. Este activo corresponde a los bienes y derechos que tiene la empresa por lo que las deudas que terceras personas tienen con la empresa pueden considerarse como un derecho. Las cuentas por cobrar comprenden el valor de las deudas a cargos de terceros y a favor del ente económico incluidas las comerciales y las no comerciales. De este grupo pueden considerarse los siguientes: clientes, cuentas corrientes comerciales, cuentas por cobrar a casa matriz, cuentas por cobrar a socios (p195.)

Por lo que las cuentas por cobrar se pueden considerar todas aquellas deudas que terceras personas tienen con la empresa ocasionada por las ventas al crédito que se realizan por la comercialización de las prendas.

### **2.2.2 Clasificación de la cuenta por cobrar**

(Noriega, 2011) indica que las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el balance general, atendiendo el origen de la cuenta por cobrar se puede clasificar como: a) comerciales: en estas se clasifican los clientes y tiene un origen en el curso normal de la venta de un producto y un servicio. b) cuentas por cobrar no comerciales están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a la venta. (p.5)

La clasificación de la cuenta por cobrar se puede dividir de dos maneras, unas comerciales las cuales las originan el curso normal de la venta al crédito y la otra forma son las no comerciales las cuales donde las deudas proceden de otras fuentes que no sean las ventas.

### **2.2.3 Análisis de crédito**

(Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012) indica que cuando una compañía entrega crédito, determina cuánto esfuerzo debe invertir en tratar de distinguir entre los clientes que pagarán y los que no lo harán. Las empresas usan varios mecanismos y procedimientos para determinar la probabilidad de que los clientes no paguen; para lo cual establece una política de cobranza. (p.847)

La política de cobro permite a las empresas llevar a cabo los procesos que ayudaran a determinar aquellos clientes que pagaran de aquellos que siempre tienen algún problema en las compras que realizan y así evitar trabajar con ellos.

### **2.2.4 Objetivo de la cuenta por cobrar**

(Noriega, 2011) indica que el objetivo de la cuenta por cobrar consiste en registrar todas las operaciones originadas por las deudas de los clientes, fundamentalmente se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe de contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión. (p.6).

Es ser una forma atractiva de mercadeo de los clientes para la compra de los productos en cantidades altas y que ayudan a que las ventas de las empresas aumenten y pueda lograr tener utilidad en la comercialización de las prendas. Sin embargo, las empresas deben de evaluar constantemente los riesgos que se tienen al momento de otorgar crédito a las empresas.

### **2.2.5 Políticas de la cuenta por cobrar**

(Noriega, 2011) indica que se entiende como políticas, los criterios generales que tienen como por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo el cumplimiento de objeto específicos. Las cuales representan los lineamientos que darán la pauta si se puede o no otorgar crédito a un cliente, el monto que se le puede conceder y el plazo en que debe cancelar la deuda. (p.6).

La política de la cuenta por cobrar permite determinar todos aquellos procesos para otorgar crédito a los clientes, de tal manera que se tenga el mismo parámetro en el monto y en el plazo que se otorgue y sea la base para estandarizar en este proceso a los clientes.

Noriega (2011) también indica que se puede aplicar dos políticas de la cuenta por cobrar muy comunes:

- Venta al crédito a un “n” cantidad de días. En esta política concede a cliente “n” días como máximo para pagar sus obligaciones. Cada empresa es libre de establecer el plazo de crédito que más le convenga.
- Descuento de pronto pago: Esta política concede un porcentaje de descuento sobre el monto total de la venta, al cliente que cancele sus obligaciones en un plazo menor de días.

Por lo tanto, dos políticas importantes a considerar al momento de realizar el crédito a los clientes es: definir los días de crédito que de acuerdo al producto que se comercialice se puede determinar, así como también realizar políticas de pronto pago que permite a los clientes como incentivo a realizar los pagos de las facturas de una forma anticipada.

### **2.2.6 Políticas de venta al crédito.**

Ovando Cermeño (como se citó en Noriega, 2011): Una empresa que vende al crédito a sus clientes, incurre en ciertos costos propios del crédito, que son: El costo de capital necesario para financiar las cuentas por cobrar durante el período de crédito. Los costos de cobranza como facturación, contabilidad y sueldos. Costos de morosidad cuando el cliente se demora en pagar, creando un costo de oportunidad por el tiempo adicional en que los recursos están inmovilizados después de transcurrido el período de cobro normal. Costos de incumplimiento cuando el cliente no paga definitivamente. La empresa pierde el costo de los artículos vendidos y no pagados. (p. 7)

En las políticas de venta al crédito se deben de considerar los costos que la empresa incurre por el tiempo que permite este crédito, por lo que entre más días de crédito otorgue a los clientes o la falta de pago en el tiempo establecido la empresa incurre en más gastos.

### **2.2.7 Descuento de pronto pago.**

(Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012) Indica que el descuento de pronto pago forma parte de los términos de venta. La razón por la que se ofrecen estos tipos de descuento es para acelerar el reembolso de las cuentas por cobrar. (p.850).

Esta estrategia es utilizada para las empresas que venden al crédito acelerar la cobranza y así reducir la cuenta por cobrar y no incurrir en costos innecesarios. Este se basa en realizar un porcentaje de descuentos si paga días antes del vencimiento de la factura, pueden realizarse en la política que la empresa realice escalas de descuentos dependiendo de los días que paguen.

### **2.2.8 Morosidad**

(Noriega, 2011) indica que después de transcurrido el período de crédito establecido, la cuenta no cobrada se considera morosa y la empresa incurre en costos adicionales por gastos de notificaciones, pago de intereses y otras medidas.

Los costos de morosidad entonces son gastos asociados con la parte de ventas que permanecen sin cobrarse después del período crédito. (p.8)

La morosidad es el tiempo que ha transcurrido después del vencimiento de emitida una factura; las empresas que venden al crédito deben de evitar llegar a este período debido a los costos que ocasionan el proceso de cobro que van en aumento dependiendo en los días de atraso que tiene los clientes.

## **2.2.9 Control de las cuentas por cobrar**

Para un mejor análisis y control de las cuentas por cobrar es necesario establecer los siguientes parámetros

### **2.2.9.1 Políticas de crédito**

(Noriega, 2011) establece que en la política crediticia deben de mantenerse ciertos parámetros como:

- Procedimientos o estándares de crédito, o el riesgo máximo aceptable de las cuentas de crédito.
- Los términos de crédito que incluyen el plazo de tiempo durante el cual se concede el crédito, los porcentajes de descuento por pronto pago, si este existe.
- La política de cobranza de la empresa.

Al implementar políticas de crédito debe considerarse:

- Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos. Evaluar el crédito en forma objetiva.
- Evitar la cartera vencida.

Las políticas de crédito son los procesos o estándares que la empresa tiene para otorgar crédito a sus clientes, con un proceso eficiente se puede llevar un control adecuado para que así sea eficiente el capital de trabajo que se tiene invertido en los inventarios y ventas de los productos.

### **2.2.9.2 Políticas de cobranza**

(Noriega, 2011) comenta que la incobrabilidad en las cuentas por cobrar da indicios de que los procedimientos en la concesión del crédito no son los adecuados, lo cual dificulta realizar la operación de cobranza, lo que trae como consecuencia falta de oportunidad para la empresa de poder cubrir sus compromisos (créditos), con sus proveedores, así como incrementar la estimación para cuentas incobrables, la falta de efectivo para poder cubrir sus necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar.

Es el procedimiento que tiene la empresa para ejecutar el proceso de cobro a los clientes de las cuentas vencidas. Dependiendo del atraso de las cuentas por cobrar el proceso puede llevar de control de cobros por vía telefónica, por carta, agencias externas o por demandas judiciales.

La incobrabilidad de la cuenta por cobrar ocasiona problemas con los flujos de efectivo de la empresa ocasionando problemas con el cumplimiento de los proveedores y de las obligaciones que la empresa ha adquirido.

## **2.3 Finanzas**

Comentan (Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) En un sentido amplio las finanzas, partiendo que es una ciencia en el manejo de los recursos económicos y financieros de un estado u organización de diferente tipo de nivel; se enfoca en las actividades de inversión, operación y financiamiento, que su ejecución acertada conlleva al logro de cumplir con los objetivos estatales o empresariales. (p.10)

Las finanzas se pueden considerar como el proceso de recursos económicos de una empresa donde se va enforzar en la inversión y administrar el capital, esto con el fin de crear utilidad a las acciones de las empresas y los cual permitirá tomar las mejores decesiones para orientar los objetivos estratégicos planificados para el negocio.

## **2.4 Administración financiera**

(Gitman & Zutter, 2012) Indica que la administración financiera realiza tareas diversas como el desarrollo de un plan financiero o presupuesto, el otorgamiento de créditos a clientes, la evaluación de gastos mayores propuestos, y la recaudación de dinero para financiar las operaciones de la compañía.

Por lo que se puede considerar que el arte de manejar el dinero de una empresa básicamente utilizando dos ramas, una de ellas es el presupuesto, que permitirá tener un control y seguimiento para lo planeado al inicio de cada año, y la otra es directamente la contabilidad, que permitirá dar la información real de como se ha comportado el negocio y se pueda comparar con el presupuesto para ver si se han alcanzado los objetivos de maximizar los recursos de la empresa.

## **2.5 Análisis financiero**

Según indican (Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) Es una parte especializada de la gestión financiera, y se le considera como un conjunto de instrumentos o herramientas que sirvan para evaluar, analizar e interpretar información económica financiera, mediante estos resultados, las direcciones financieras o administradores tomarán las decisiones, sustentados en información, para disminuir los riesgos en la organización (p.10)

El análisis de los estados financieros de cualquier empresa permite a los directivos y financieros a realizar un diagnóstico de la situación que la empresa en un tiempo determinado. De tal manera que permita con esos análisis realizar cambios si es necesario a las metas que la empresa tenga establecidas, o bien conocer si las decisiones tomadas son las correctas.

Con la realización del análisis financiero se revisan la posición financiera de una empresa de los años pasados y presente para poder evaluar su gestión administrativa y así predecir en un futuro a corto y largo plazo la estabilidad de la empresa a quien se le está proporcionando el crédito.

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) Es un proceso de evaluación financiera en donde se aplican métodos de análisis financieros a la información contable de la organización, tales como los estados financieros, esto con la finalidad de calcular e interpretar sus resultados del negocio durante un período determinado, para poder así diagnosticar la posición económica - financiera de la empresa.

Es un proceso que permite realizar una evaluación financiera de la empresa, para la cual se puede utilizar diferentes procesos que permite diagnosticar e interpretar cada uno de los rubros con que está conformada los estados financieros, de tal manera que permite realizar o modificar las estrategias que permita a la empresa llegar a las utilidades que se establece en su giro de negocio.

## **2.6 Estados financieros**

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) indica que los estados financieros son el reflejo de la gestión administrativa y financiera de una empresa; en los cuales se presentan los resultados de la información financiera y económica, producto de todo un proceso contable de un determinado ejercicio económico. (p.11). Se menciona en el prólogo (P7) de la NIIF para PYMES, respecto al objetivo de los estados financieros, que es: “suministrar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil para esos usuarios al tomar decisiones económicas. Citado en (Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) (p.11).

Las empresas deben tener un conjunto completo de estados financieros, los cuales comprenden según las NIC 1:

- Estado de situación financiera al final de período.
- Estado de resultados y otro estado de resultado integral
- Estado de cambios en el patrimonio del período
- Estado de flujo de efectivo del período
- Notas, que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

Los estados financieros son fuentes de información contable donde se obtienen los datos para el análisis financiero y así tomar decisiones administrativas correctas y cumplir con los objetivos de la empresa. Esta información se realiza en un tiempo determinado, casi siempre se realiza en año calendario.

## **2.7 Estado de situación financiera o balance general**

De acuerdo a (Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) el estado de situación financiera denominado comúnmente balance general, es un estado que proporciona información de tipo financiera en el cual se reflejan los recursos controlados de la empresa, como son, los efectivos y equivalentes, instrumentos financieros en especial las cuentas cobrar, las existencias, propiedad -planta y equipo. También se proyectan las obligaciones o compromisos adquiridos tanto de corto, como largo plazo conocidos como pasivos corriente y pasivo no corriente; dentro de la estructura patrimonial está el capital contable, las utilidades y las reservas de la organización, toda esta información se presenta en una fecha determinada. (p.13)

El estado de situación financiera permite conocer los recursos con que cuenta la empresa para la operación del negocio, así como las obligaciones adquiridas con los proveedores y con los bancos y también proporciona la información el aporte que dan los socios para iniciar tener el negocio en marcha.

## **2.8 Estado de resultados**

Según indica (Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) El estado de resultado también denominado estado de pérdidas y ganancias, este reporte presenta información de tipo económica, es decir refleja los beneficios económicos o ingresos generados en un período contable, esto incluye también los costos y gastos; el principal objetivo de éste estado financiero es proporcionar el resultado económico es decir la utilidad o pérdida que la empresa obtuvo durante un determinado período contable. (p.13).

El estado de resultados permite conocer los ingresos por ventas, así como los gastos que la empresa ha obtenido durante un período determinado, de tal manera que permite poder analizar si la empresa obtuvo pérdidas o ganancias de acuerdo a las decisiones tomadas.

## **2.9 Estado de flujo de efectivo**

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) indica que el estado de flujo de efectivo es un estado financiero que presenta las entradas y las salidas de efectivo producto de las decisiones de operación de inversión y de financiamiento en un período contable determinado. Esta información se utiliza para conocer la liquidez del negocio y así tener un capital de trabajo adecuado. (p.13)

Según las NIC 7 indica que suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y equivalentes de efectivo, así como sus necesidades de liquidez. Cuando el estado de flujos de efectivo, se usa de forma conjunta con el resto de los estados financieros, suministra información que permite a los usuarios evaluar los cambios en los activos netos de la empresa, su estructura financiera (incluyendo su liquidez y solvencia) y su capacidad para modificar tanto los importes como las fechas de cobros y pagos, a fin de adaptarse a la evolución de las circunstancias y a las oportunidades que se puedan presentar.

Por lo tanto, el estado de flujo de efectivo se elabora con el fin de conocer las entradas y salidas de efectivo de la empresa en un período determinado. Con esta información se puede establecer la facilidad que tiene una empresa para generar efectivo para las operaciones cotidianas, de tal manera que una empresa pueda conservar su salud financiera manteniendo un adecuado nivel de liquidez.

## **2.10 Notas a los estados financieros**

Según (Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) indica que las notas a los estados financieros se denominan notas aclaratorias o notas explicativas, las cuales tienen como finalidad de proporcionar un resumen de las políticas contables significativas y explicar de forma cualitativa la información numérica que se presenta en cada estado financiero, para así sea comprendida de mejor manera dicha información (p.14)

Las notas a los estados financieros son notas o apuntes que permite aclarar en los estados financieros la información numérica que se proporciona en un período determinado y de esta manera permite una mejor comprensión a los estados financieros y sí, se está cumpliendo con la estrategia planteada por la empresa.

## **2.11 Métodos de análisis financieros**

Los métodos de análisis financieros indica (Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) que para determinar la situación financiera de una organización y que la gerencia tome decisiones técnicas adecuadas se deben de aplicar de análisis de tendencia, análisis de estructura composicional e indicadores de posición financiera. (p.14)

Para evaluar la situación y desempeño financieros de una empresa, el analista requiere mantener algunos criterios como razones, o índices, que relacionan datos financieros entre sí. Y permite tener una mejor comprensión de los números que proporcionan los estados financieros.

## **2.12 Indicadores de posición financiera**

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) comenta que los indicadores de posición financiera son instrumentos o fórmulas que determinan la posición financiera de una empresa, las cuales utilizan información contable que proporcionan los estados financieros; con la finalidad de analizar, comparar e interpretar aquella información, para proporcionar resultados técnicos y que la gerencia tome decisiones adecuadas. Indican que la imagen corporativa de una organización depende de los resultados que proporcionen los indicadores de posición financiera (p.31)

Las razones financieras son fórmulas que permiten analizar en que posición se encuentra la empresa de acuerdo a los estados financieros proporcionados, de esta manera se puede analizar, interpretar y sobre tomar decisiones acertadas para siempre alcanzar las estrategias trazadas por los directivos de la organización.

Según (Gitman & Zutter, 2012) indica que por conveniencia las razones financieras se dividen en cinco categorías básicas: las razones de liquidez, actividad y endeudamiento, rentabilidad y mercado. Las razones de liquidez actividad y endeudamiento miden principalmente el riesgo, las razones de rentabilidad miden el rendimiento y las razones de mercado determinan tanto el riesgo como el rendimiento. (p.65).

### **2.12.1 Razones de liquidez**

Indican la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo, a medida que éstas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera, es decir con la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. (p.65)

Las razones de liquidez permiten a la empresa realizar el análisis de la forma de generar efectivo, de tal manera que pueda cubrir sus obligaciones a un corto plazo, sin necesidad de solicitar préstamos bancarios.

### 2.12.1.1 Capital neto de trabajo

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) determina la capacidad que tiene la empresa para operar sus activos de corto plazo, es decir comprende, el efectivo y equivalentes, cuentas por cobrar, existencias y los pasivos a corto plazo. (p.34).

#### Fórmula

$$\text{Capital neto de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

El capital neto de trabajo permite determinar la capacidad que tiene la empresa para operar sus activos a corto plazo, así como los pasivos a corto plazo y verificar como puede cubrir sus obligaciones a corto plazo con los activos corrientes.

### 2.12.1.2 Razón Corriente o de solvencia

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) este indicador establece la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo con sus activos de corto plazo; para que se determine que el negocio tiene liquidez el resultado tiene que ser mayor a 1, y mientras este resultado sea cada vez mayor, significa que la organización goza de una saludable liquidez. (p.36).

#### Fórmula

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

La razón corriente o de solvencia permite a la empresa verificar la capacidad que tiene para cubrir con los pasivos corrientes con los activos corrientes. Se considera como pasivos corrientes aquellas cuentas como los proveedores, impuestos a pagar acreedores y préstamos bancarios a corto plazo. Como activos corrientes se consideran las cuentas de efectivo, bancos, inventarios y cuenta por cobrar.

### 2.12.1.3 Razón Rápida (prueba del ácido)

(Gitman & Zutter, 2012) indica que la razón rápida es similar a la liquidez corriente, con la excepción que excluye el inventario, que es comúnmente el activo corriente menos líquido. (p.67).

#### Fórmula

$$\text{Razón rápida} = \frac{\text{Activos Corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

La razón rápida es una fórmula que permite verificar a la empresa la rapidez con que puede convertir los activos corrientes en efectivo, de esta razón se excluye la cuenta de inventarios ya que es de los activos corrientes menos líquidos.

### 2.12.2 Indicadores de Actividad

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) Conocidos como razones financieras o de eficiencia, son aquellas que determinan la capacidad que tiene la empresa para gestionar las cuentas que representa la parte operacional como son la recuperación de las cuentas por cobrar, rotación de inventarios, la capacidad de generar ingresos con la utilización óptima de los recursos controlados (activos). Miden la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se convierten en efectivo, son un complemento de las razones de liquidez, ya que permite precisar aproximadamente el período de tiempo que necesita convertirse en efectivo. (p.50)

Los indicadores de actividad también conocidos como indicadores de eficiencia ya que permiten determinar la capacidad que tienen las empresas en administrar correctamente recursos, como puede realizar con la cuenta por cobrar o bien la rotación de inventarios, si no existiera un buen manejo de estos recursos es probable que la empresa ponga en riesgo su liquidez año con año.

### 2.12.2.1 Razón de recuperación de la cartera

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) Esta herramienta financiera, establece el número de veces que se recupera las cuentas por cobrar y documentos por cobrar. Mientras el resultado, es decir el número de veces que se recupera la cartera en un ejercicio sea mayor, es favorable al negocio, debido a que se dinamiza la liquidez, y por ende mejora el capital de trabajo disminuyendo el riesgo. (p.51)

#### Fórmula

$$\text{Razón de recuperación de cartera} = \frac{\text{Ventas al Crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Esta herramienta permite determinar las veces que se recupera las cuentas por cobrar de tal manera que permite dinamizar la liquidez del negocio. La recuperación de la cartera debe ser mayor en un ejercicio fiscal, ya que permitirá ver el buen manejo del efectivo.

### 2.12.2.2 Rotación de cuentas por cobrar

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) indica que proporciona el número de días que la empresa se toma en recuperar la cartera, mientras menor sea el número de días, significa que hay una mayor circulación de la mercadería, generando mayores beneficios económicos (ingresos). (p.53)

$$\text{Fórmula} \quad \text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{365}{\text{Razón de recuperación de cartera}}$$

La rotación de cuentas por cobrar permite saber el número de días que tarda la empresa en recuperar la cuentas por cobrar, y ver si es eficiente el proceso cobro que se maneja de acuerdo a los días que tienen establecidos en las políticas.

#### 2.12.2.4 Rotación de inventarios

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) indica que este indicador es importante para la gestión operacional del negocio, el cual determina el número de veces que rota la mercadería o existencia durante un ejercicio económico; mientras el resultado de este indicador sea mayor, significa que las ventas se incrementan de manera óptima para el negocio. (p.54)

##### Fórmula

$$\text{Rotación de Inventario} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario promedio}}$$

La rotación de inventarios determina la cantidad de veces que rota la mercadería en un período determinado, dependiendo del giro del negocio se puede evaluar si la rotación del inventario es la correcta para la empresa.

#### 2.12.2.4 Edad promedio de inventario

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) Proporciona el número de días que rota el inventario de la empresa, mientras menor sea los días, significa que hay una mayor circulación de la mercadería, generando mayores beneficios económicos. (p.56)

##### Fórmula

$$\text{Edad promedio de inventario} = \frac{365}{\text{Rotación inventario}}$$

Edad promedio de inventario determina las veces que el inventario rota durante el año, esto permite evaluar de mejor manera la mercadería que la empresa tiene para la venta y la pronta recuperación del efectivo, mientras menos sean los días que se determinan en la rotación se puede evaluar de mejor manera la empresa.

### 2.12.2.5 Periodo promedio de pago

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) El período promedio de pago, también conocido como promedio de cuentas por pagar, se calcula dividiendo las cuentas por pagar para el promedio de compras por día; este indicador sirve para conocer a los cuantos días una organización está cancelando sus obligaciones a sus proveedores y acreedores (p.58)

#### Fórmula

$$\text{Promedio de compras por día} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Promedio de comprar por día}}$$

Período promedio de pago permite analizar los días que la empresa está cancelando sus obligaciones con los proveedores y acreedores. Así como ver si estos días cumplen con los parámetros que mantiene la empresa para el pago a los proveedores y con las negociaciones que se mantienen con los mismos.

### 2.12.2.6 Ciclo operacional promedio

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) Esta herramienta financiera sirve para conocer el promedio de días que se toma en convertir en efectivo y equivalentes, por concepto de la recuperación de la cartera y la rotación de inventario: si el resultado es menor, significa que la empresa mejora su liquidez a través del tiempo, por la adecuada gestión de las cuentas involucradas con la actividad operacional. (p.60)

#### Fórmula

$$\text{Ciclo Operacional Promedio} = \frac{(\text{P. promedio de cobro} + \text{P. promedio de inventario})}{2}$$

Con esta herramienta financiera se conoce el promedio de días que tarda la empresa en convertir en efectivo la inversión que los socios han aportado, desde que compra la materia prima hasta el cobro de la mercadería vendida. De esta

manera la empresa puede analizar los procesos de cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios y ver la liquidez y la rentabilidad del dinero invertido.

### **2.12.2.7 Rotación de activos totales**

(Soto, Guanuche, Solorzano, Sarmiento, & Mite, 2017) indica que la rotación de activos totales mide la capacidad que tiene una empresa para generar beneficios económicos (ingresos o ventas) en relación a la utilización de los activos de la empresa mientras el resultado de este indicador sea cada vez superior a los datos históricos o preestablecidos, significa que existe una utilización eficiente de los recursos controlados para genera ingresos. (p.62)

#### **Fórmula**

$$\text{Rotación de activos totales} = \frac{\text{Ventas totales}}{\text{Activo total}}$$

La rotación de activos totales permite determinar si la empresa puede generar los beneficios económicos de acuerdo a la utilización de activos de la empresa, entre mayor sea este número comparado a los años anteriores, es mejor, porque esto permite observar que se hacen eficiente los recursos que empresa posee para generar ingresos.

### **2.12.3 Indicadores de rentabilidad**

Soto, Guanuche, Solorzano (2017) indica que este tipo de indicador permite evaluar las utilidades de una empresa respecto a las ventas, o a las inversiones o a los activos, de tal manera que permita analizar la capacidad de generar utilidades, mientras mayor sea su resultado a través del tiempo significa que está optimizando su capacidad operativa y financiera en generación de la rentabilidad. (p.77)

Los indicadores de rentabilidad evalúan si la utilidad que genera la empresa con respecto a sus ventas son las esperadas por los accionistas de la empresa en un período determinado.

### **2.12.3.1 Margen de utilidad bruta**

(Gitman & Zutter, 2012) indica que la utilidad bruta mide el porcentaje que queda de cada unidad monetaria de ventas después de que la empresa pagó sus bienes. En cuanto más alto sea el margen de la utilidad bruta es mejor para la empresa. (p.74).

#### **Fórmula**

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Utilidad bruta en ventas}}{\text{Ventas}}$$

El margen de utilidad bruta con esta razón se puede determinar la ganancia bruta que obtiene la empresa por cada unidad vendida, de tal manera que se pueda observar cuanto es la utilidad bruta que se genera por cada unidad monetaria vendida.

### **2.12.3.2 Margen de utilidad neta operativa**

(Noriega, 2011) Este margen indica el beneficio que se obtiene en relación con las ventas. El resultado de este índice indica cuántas unidades monetarias líquidas de ganancia se obtuvieron por cada unidad monetaria que se vendió. (p.14).

#### **Fórmula**

$$\text{Margen de utilidad neta operativa} = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Ventas}}$$

El margen de utilidad neta operativa representa las utilidades netas que gana la empresa por las ventas realizadas en un período determinado. Éstas se deben tener en cuenta deduciéndoles los cargos financieros o gubernamentales, de tal manera que determine el margen de la utilidad neta esperada por los accionistas de la empresa, entre más alto sea este margen, mejor para la empresa.

### 2.12.3.3 Razón de rendimiento sobre activos (ROA)

Soto, Guanuche, Solorzano (2017) indica que esta razón financiera permite revisar la capacidad que tiene una organización para generar utilidad neta en relación a la inversión total de los activos, mientras el resultado de este instrumento sea cada vez mayor significa que la administración financiera utiliza de manera óptima los recursos controlados (activos) para generar utilidades en el periodo. (p.86)

#### Fórmula

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Total. de activos}}$$

La razón de rendimiento sobre activos analiza las utilidades que se generan con el total de activos con que cuenta la empresa, de tal manera que entre más alto sea este indicador, mejor ya que permite demostrar que la correcta utilización de los activos de la empresa.

### 2.12.3.4. Razón de rendimientos sobre patrimonio (ROE)

(Gitman & Zutter, 2012) indica que el rendimiento sobre el patrimonio mide el rendimiento ganado sobre la inversión de los accionistas comunes en la empresa. Por lo general, cuanto más alto es este rendimiento, más ganan los propietarios. (p.76).

#### Fórmula

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

Esta razón permite determinar el rendimiento que la organización genera con la utilidad neta con relación al patrimonio por lo que entre más alto sea este rendimiento de mejor manera es utilizado el patrimonio de los accionistas.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Este trabajo de investigación se realiza en el departamento financiero de la empresa principalmente en el área de créditos y cobros, para analizar la cuenta por cobrar de la empresa y la incidencia que se tiene en el flujo de efectivo de la misma, de tal manera que permita hacer un análisis cualitativo y cuantitativo de estos rubros y realizar las mejores prácticas en la administración de la cuenta por cobrar y se vean reflejados de manera positiva en los resultados económicos de la empresa.

#### **3.1 Definición del problema**

Debido a que los procesos de ventas, cobranza se han realizado de manera empírica ha ocasionado que la empresa de elaboración de camisas tenga problemas de flujos de efectivo, lo que es necesario realizar un análisis de los procesos que hasta la fecha llevan a cabo, para que los ejecutivos financieros puedan realizar procesos y políticas que proporcione llevar a cabo un mejor control de la cuenta por cobrar y mantener flujos de efectivo adecuado por lo tanto permite cubrir las obligaciones actuales

##### **3.1.1 Especificación del problema.**

La empresa tiene una alta morosidad en la cuenta por cobrar, esto debido a que no se tiene un proceso adecuado en la verificación en las referencias comerciales y crediticias de los clientes, así como falta de procesos y controles en el área de cobros de tal manera que se ha incrementado la cuenta por cobrar, ocasionando problema de flujo de efectivo de efectivo en la empresa que no permiten cubrir las obligaciones adquiridas.

### 3.2 Temas y sub temas

¿Por qué la empresa fabricante y comercializadora de camisas no cuenta con flujo de efectivo para cubrir las obligaciones adquiridas?

- ¿Por qué la empresa fabricante y comercializadora de camisas presenta una morosidad alta en su cuenta por cobrar?
- ¿Qué se debe hacer para determinar la problemática en cuanto a la morosidad alta de la cuenta por cobrar?
- ¿Qué debe hacer Plan empresa fabricante y comercializadora de camisas para que después de resolver el problema de morosidad no se vuelva a repetir?

### 3.2 Delimitación del problema

- **Unidad de análisis**

La unidad de análisis del trabajo de la investigación será el área de créditos y cobros la cual está integrada al departamento de finanzas de la empresa fabricantes de camisa.

- **Período histórico**

El tiempo previsto para la realización la investigación es durante el período fiscal del año 2019 para la realización de los análisis financieros, sin embargo, se analiza la cuenta por cobrar de años anteriores, esto para entender el comportamiento de la misma, esto con el fin de determinar a esta fecha el estado actual de la empresa.

- **Ámbito geográfico**

El trabajo de investigación se realiza en el área de créditos y cobros del departamento financiero de la empresa fabricante de camisas ubicada en la zona 3, de Mixco, Guatemala.

### **3.4 Objetivos**

Los objetivos para este trabajo de investigación son los siguientes:

#### **3.4.1 Objetivo General**

Establecer un análisis de flujos de efectivo, a través de la cuenta por cobrar para determinar la problemática de falta de liquidez de la empresa dedicada a la elaboración de camisas.

#### **3.4.2 Objetivo Específico**

- Efectuar un análisis financiero al área de cuentas por cobrar para determinar el efecto que tienen los flujos de efectivo y financieros de la empresa.
- Evaluar los procesos y políticas de crédito que la empresa aplica en la gestión administrativa del área de las cuentas por cobrar.
- Determinar las mejores prácticas en la gestión en los procesos y políticas de cobranza que apoyen a la gestión administrativa de los flujos de efectivo
- Proporcionar una propuesta administrativa que permita realizar una estrategia empresarial para alcanzar los rendimientos esperados por los socios.

### **3.5 Métodos, técnicas e instrumentalización**

#### **3.5.1 Métodos**

La presente investigación se realiza por medio de un método de tipo no experimental, transversa, descriptiva; que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es aquella que no busca manipular variables, si no describirlas. Una investigación descriptiva, busca dar a conocer y especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Para ello se aplicó el análisis de razones financieras que permitieron analizar los estados financieros de la empresa principalmente aquellos que estén relacionados con la cuenta por cobrar y el flujo de efectivo.

### **3.5.2 Técnicas de investigación aplicada**

En la recolección y ordenamiento de información para la investigación se utilizaron las siguientes técnicas.

3.5.2.1 Técnicas de investigación documental. Consulta de páginas de internet, libros, revistas, informes y apuntes escritos por diversos autores, relacionados con el tema de administración de cuentas por cobrar.

3.5.2.2 Técnicas de investigación de campo. La investigación se llevó a cabo en una empresa dedicada a la elaboración de camisas. Para este efecto se implementó la observación directa e indirecta en la unidad de análisis, así como el cálculo y análisis de razones financieras y el ordenamiento e interpretación de la información obtenida.

### **3.6 Instrumentos**

La investigación se realiza en base a la aplicación de diversas razones financieras como las de liquidez, de operación y rentabilidad, las cuales permiten el análisis de los estados financieros actuales de la empresa, así como también se realiza la observación en el manejo que se lleva a cabo en los procesos de ventas y cobros de la empresa.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS FINANCIERO**

#### **4.1 Análisis de empresa**

La empresa de acuerdo al acta de constitución No.35 fue creada el 14 de marzo de 1997, y la actividad económica es la fabricación de prendas de vestir. Esta empresa se encuentra ubicada en el Municipio de Mixco, del departamento de Guatemala y diciembre del 2019 cuenta con aproximadamente 180 colaboradores de los cuales 30 personas se encuentran en el área de administración y ventas, y el personal que se dedica directamente a la producción de las prendas son aproximadamente 150 personas.

La producción de la empresa se comercializa en un 94% en el mercado local y un 6% se exporta a países centroamericanos principalmente Nicaragua y Costa Rica. Los clientes directos son aquellos almacenes intermediarios que se dedican a la venta de ropa a menudeo, principalmente ropa para caballeros, por tal razón las ventas que la empresa realiza son un 100% al crédito.

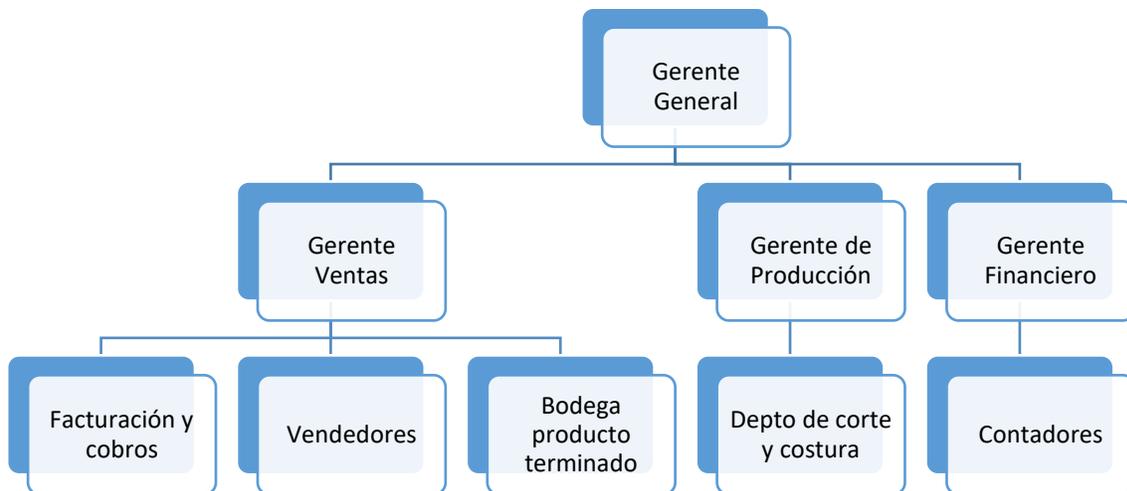
Es importante considerar que la empresa no cuenta con una estructura definida, ni cuenta con un plan estratégico en el cual permita establecer los objetivos y las metas que desee alcanzar durante un tiempo determinado, por tal razón ningún puesto de trabajo cuenta con un manual de funciones y procedimientos.

Por la falta de un plan estratégico la empresa no logra evaluar, los procesos de cada departamento, ni tampoco evaluar las funciones y actividades que el personal realiza, de tal manera que no se puede medir la objetividad y la precisión con que las personas realizan sus actividades.

De acuerdo a la observación que se realiza dentro la empresa las funciones de todas las áreas administrativas y algunas financieras las maneja el departamento de ventas, como se puede observar en el organigrama que se detalla en la tabla No. 1

**Tabla 1 Organigrama administrativo**

**Empresa manufacturera  
Organigrama administrativo actual**



Elaboración propia: información proporcionada por la empresa

Aunque la empresa cuenta con un departamento finanzas, este departamento no cuenta con la segregación de funciones y controles que se deben de considerar dentro de la compañía. Por lo que los colaboradores del área financiero que tienen a su cargo el control de las cuentas por cobrar, no se les proporciona los lineamientos, procesos y políticas que se puedan utilizar de guía, para la realización de una manera adecuada las actividades requeridas en el área de cuentas por cobrar para llevar un buen control de los clientes.

Solamente una persona del área de contabilidad, realiza los registros de cobros que le reportan de forma semanal o mensual. El área de ventas es el encargado de realizar las gestiones de cobro a los clientes, pero los vendedores no realizan las visitas correspondientes a los clientes y no les dan seguimiento a los cobros de las facturas que están por vencerse, de tal manera que no se encuentra con la evidencia de un proceso que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar en tiempo, y menos aquellas facturas que caen en mora.

La empresa otorga crédito de 60 a 150 días de acuerdo al criterio y negociaciones que realice el gerente de ventas con los clientes; pero no se cuenta con un procedimiento de cobro que permite realizar este proceso en las fechas acordadas con los clientes. A pesar de esto, algunos clientes realizan depósitos a las cuentas de la empresa, las cuales no se logran identificar hasta dos o tres meses después del depósito, o hasta cuando los clientes solicitan sus recibos de pago, además existen otros clientes que, aunque las facturas estén vencidas no pagan, convirtiéndose en la cuenta morosa y por la falta de seguimiento y control, estos clientes se llegan a identificar en el reporte con más de 120 días de vencimiento.

La clasificación de la cartera en días de vencimiento de facturas, es un punto esencial de la empresa porque le permite revisar constantemente la efectividad de los cobros y la morosidad que tenga los clientes. Sin embargo, en el sistema de cobros con que cuenta la empresa, cuenta con un reporte que indica los días que tienen las facturas vigentes, a 30,60,90 y 120 días. Sin embargo, si la negociación con un cliente indica que tiene 90 días de crédito, en el reporte respectivo se encontrará en la cartera vigente la factura durante esos 90 días y pasará a 30 días de vencimiento un día después que haya finalizado éstos 90 días. Por lo tanto, que para este reporte no se toma en cuenta la fecha de emisión si no la cantidad de días de crédito que les den a los clientes.

En la actualidad la empresa no cuenta con un análisis de crédito al momento de otorgar crédito a los nuevos clientes, por lo que no se encuentra con la documentación adecuada que permita realizar el análisis y conocer el récord

crediticio de los nuevos clientes con otras empresas, por lo que se pone en riesgo la recuperación de las ventas realizadas.

De tal manera que la empresa se ha visto con problemas de flujo de efectivo, ocasionando problemas con el cumplimiento de las obligaciones con los proveedores y los compromisos financieros, además las pérdidas que se han tenido que absorber por la falta de recuperación de la cuenta por cobrar en el tiempo estipulado, por lo que la cuenta incobrable de la empresa ha aumentado en el transcurso de los años.

La empresa maneja un sistema contable y de cobros obsoleto, pero permite de alguna manera llevar el control de cuanto es el monto que los clientes adeudan a la empresa, el detalle de facturas que debe, así como días pendientes de cobro.

El área de finanzas no presenta con regularidad información financiera a los ejecutivos de la empresa debido a que no se cuenta con la información contable actualizada esto se debe a la falta de inversión en la compra de equipo tecnológico y capacitación al personal, de tal manera que los colaboradores realizan las operaciones de manera manual y de acuerdo a lo que ellos consideran es la forma correcta.

## **4.2 Análisis de estados financieros**

Se realizó un análisis de los estados financieros de la empresa, utilizando diversas razones financieras, principalmente se analizó la cuenta por cobrar y que, en conjunto con las razones de liquidez, actividad y rentabilidad, permitirá conocer la situación actual de la empresa para la toma correcta de decisiones de los ejecutivos.

### **4.2.1 Análisis vertical**

Este tipo de análisis permite conocer qué porcentaje corresponde cada una de las cuentas que conforma el balance general de acuerdo al total del activo o bien al total del pasivo más capital. De igual manera en las cuentas de estados resultados

permite conocer el porcentaje de cada cuenta de gastos contra las ventas en un período determinado. De tal manera que este análisis se realiza a los estados financieros de la empresa dedicada a la elaboración de camisas durante el período contable del año 2019, como se puede observar en la tabla 2.

**Tabla 2** *Análisis vertical de balance general*

<b>Empresa Manufacturera</b>		
<b>Balance General</b>		
<b>Del 01 al 31 de diciembre 2019</b>		
<b>Activo</b>	<b>39,718,932</b>	
<b>Activo Circulante</b>	<b>36,839,622</b>	
Caja y Bancos	3,226,923	8.12%
Cuentas por cobrar	25,540,730	64.30%
Gastos Anticipados	387,819	0.98%
Inventarios	7,684,150	19.35%
<b>Activo Fijo</b>	<b>2,879,310</b>	7.25%
<b>Pasivo</b>	<b>18,847,526</b>	
<b>Pasivo Circulante</b>	<b>15,154,491</b>	
Cuentas por pagar y proveedores	12,980,133	32.68%
Préstamos bancarios	2,174,358	5.47%
<b>Pasivo no circulante</b>	<b>3,693,035</b>	
Pasivos laborales	3,693,035	9.30%
<b>Capital, Reserva y Superávit</b>	<b>20,871,406</b>	
Capital pagado	9,950,000	25.05%
Reserva Legal	600,595	1.51%
Resultados acumulados	8,475,055	21.34%
Utilidad del Ejercicio	<u>1,845,756</u>	4.65%
<b>Suma Pasivo y Patrimonio</b>	<b>39,718,932</b>	

. Fuente: información proporcionada por la empresa

Al realizar un análisis vertical del balance general se puede observar que entre los activos con un monto considerable se encuentra la cuenta por cobrar, la cual representa un 64.30% del total de los activos, de tal manera que depende de la buena gestión de cobro que tenga la empresa para convertir ese dinero en efectivo en un tiempo inmediato y pueda servir para ser reutilizado en la producción. Otro rubro importante de los activos de la empresa es él de los inventarios que

corresponde 19.35%, en este rubro se encuentra producto que se tiene para la producción o bien disponible a la venta.

De las cuentas de pasivo se debe de considerar que la cuenta por pagar y proveedores equivale un 32.68% del total de pasivo y capital, esto puede deberse a la falta de recuperación de las cuentas por cobrar por lo que la empresa no cumple con las obligaciones adquiridas con los proveedores y bancos. También se puede observar que la empresa ha tenido que recurrir a préstamos bancarios para ir solventando la falta de liquidez, por lo que los préstamos bancarios equivalen a un 5.47% del total del pasivo y capital.

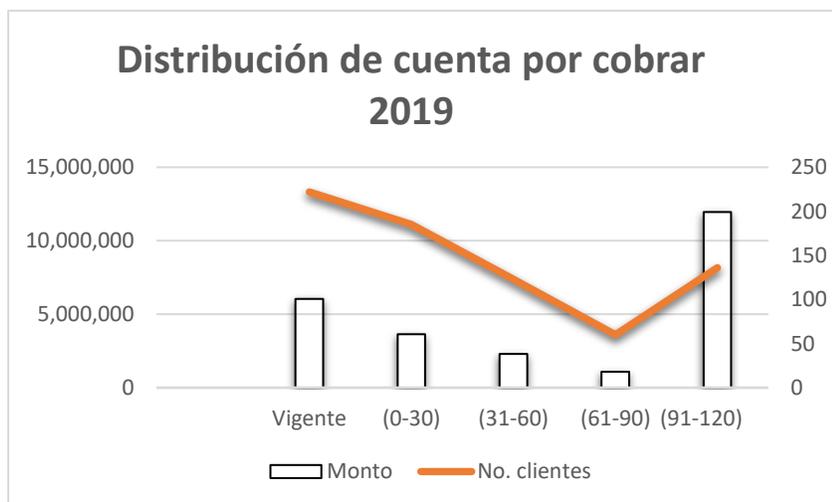
Sin embargo, al realizar un detalle de la cuenta de cobrar, se puede observar que, al 31 de diciembre de 2019, Q 25,540,730 está en el rubro de cuentas por cobrar, las cuales corresponden a un el 48% de total del activo. En la tabla 3 se encuentra la variable de la medición del problema la cual permite ver la distribución de la cuenta por cobrar de acuerdo a los días de crédito de vencimiento.

**Tabla 2 Variable de medición de problema**

<b>Empresa Manufacturera</b>			
<b>Distribución de la cuenta por cobrar 2019</b>			
<b>Días</b>	<b>Monto</b>	<b>%</b>	<b>No. clientes</b>
Vigente	6,043,123	24%	222
(0-30)	3,640,660	15%	185
(31-60)	2,304,376	9%	123
(61-90)	1,081,711	4%	60
(91-120)	11,947,084	48%	136

Fuente: elaboración propia con datos de la empresa año 2019

Representado estos datos en la gráfica No. 1 se puede observar la distribución de la cuenta por cobrar y la cantidad de clientes que se encuentra distribuido en los plazos de días de crédito.

**Gráfica 1 Distribución de cuenta por cobrar 2019****Empresa Manufacturera**

Elaboración propia: con datos proporcionada por la empresa año 2019

En la tabla No. 4 se puede observar el análisis vertical del estado de resultado de la empresa al 31 de diciembre del año 2019

**Tabla 3 Análisis vertical de estado de resultado**

**Empresa Manufacturera  
Estados de Resultado  
Del 01 al 31 de diciembre 2019**

Ventas Netas	42,134,506	100%
(-) Costo de ventas	<u>27,201,822</u>	64.56%
<b>Utilidad bruta</b>	<b>14,932,684</b>	<b>35.44%</b>
(-) Gastos de administración	4,376,895	10.39%
(-) Gastos de ventas	8,630,422	20.48%
Utilidad	1,925,367	
Gastos y productos financieros	<u>79,610</u>	0.19%
<b>Resultado de ejercicio</b>	<b>1,845,757</b>	<b>4.38%</b>

Fuente: información proporcionada por la empresa

Las ventas durante el año 2019 fueron Q42,134,506 los cuales se realizan en un 100% al crédito, los costos de venta y producción corresponde a un monto de

Q27,201,822 que equivale a un 64.56%, por lo que la utilidad bruta para ese año 35.44%. Sin embargo, la empresa durante el año 2019 obtuvo una utilidad del ejercicio de Q1,845,755.70 equivalente a 4.38%, esta utilidad se considera baja ya que los accionistas esperan obtener un 20% de ganancia en el negocio.

#### **4.2.2 Razones Financieras:**

(Gitman & Zutter, 2012) indica el análisis de las razones financieras de una empresa es importante para los accionistas, acreedores y la propia administración de la compañía. Los accionistas, actuales y potenciales, se interesan en los niveles presentes y futuros del riesgo y rendimiento de la empresa. (p.61)

A continuación, se detallan diferentes razones financieras, que permita a la empresa analizar la situación actual y que apoye en la toma de decisiones para el buen manejo de la misma.

##### **Solvencia**

Con los datos proporcionados en los estados financieros del año del 2019 y al realizar las razones financieras la prueba de solvencia, se puede observar que la empresa tiene liquidez necesaria para que el negocio siga en marcha, ya que por el total de activos corrientes puede cubrir 2.43 veces las obligaciones de la empresa, sin embargo, es importante considerar que este dato presenta algunos rubros de los activos que no tienen la recuperación adecuada para convertirlo en efectivo.

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}} = \frac{36,839,622}{15,154,491} = 2.43$$

##### **Liquidez**

La prueba de liquidez o prueba ácida permite determinar la rapidez con que empresa cubre el total de pasivos corrientes, por lo que con los datos proporcionados indica que la empresa tiene la capacidad de cubrir sus obligaciones con proveedores y bancos en 1.92 por cada activo que maneja, sin embargo, se

debe de considerar que dentro de la cuenta de activo corriente se encuentra una cuenta por cobrar por Q11,947,084 a más de 120 días.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente- Inventario}}{\text{Pasivos Corrientes}} = \frac{29,155,472}{15,154,491} = 1.92$$

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

Se determina que la cuenta por cobrar se realiza 1.65 veces al año, por lo que se puede observar que la empresa no realiza ningún procedimiento para recuperar la cartera que tiene vencida, ocasionándole problemas de flujo de efectivo para la operación diaria de la empresa

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Promedio de Cuentas por cobrar}} = \frac{42,134,506}{25,612,541} = 1.65$$

### **Plazo medio de cobranza**

La empresa en la actualidad maneja créditos de 60 hasta 180 días de acuerdo a las negociaciones que llegue con cada cliente. Sin embargo, la empresa no está ejecutando el proceso de cobro adecuado debido a que el promedio de cobro es de 222 días, por lo que se puede observar que la recuperación de la cartera es bastante lenta y puede llevar a la empresa a tener problemas en los flujos de efectivo, los cuales puede ocasionar que la empresa incumpla con las obligaciones adquiridas con los proveedores y bancos.

$$\text{Plazo medio de cobranza} = \frac{365}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}} = \frac{365}{1.65} = 222$$

### Rotación de inventarios

La empresa realiza dos colecciones al año con los nuevos estilos de camisas, uno se realiza de febrero a junio, y la otra se realiza de agosto a diciembre. La confección de los nuevos estilos se realiza sobre un pedido anticipado que realizan los clientes, por lo que la rotación de 3.17 en inventarios se considera aceptable, debido a que eso significa que algunos estilos se comercializaron muy y permite a la empresa fabrica más para resurtir a los clientes.

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Promedio de inventario}} = \frac{27,201,822}{8,591,810} = 3.17$$

### Plazo medio de venta

El plazo medio de venta que tiene la empresa es que cada 115 días rota el inventario, por lo que las dos temporadas donde se comercializa los nuevos estilos permite que siempre se mantenga en bodega producto Se puede considerar que la rotación de cada 115 días es aceptable debido a que la empresa maneja dos temporadas al año, una que se realiza de febrero a julio y la otra la realiza de agosto a enero.

$$\text{Plazo medio de venta} = \frac{365}{\text{Rotación de inventarios}} = \frac{365}{3.17} = 115$$

### Rotación de cuenta por pagar

La empresa maneja acuerdos con sus proveedores de pagar en 30 a 90 días para hacer el pago de las compras realizadas, sin embargo, de acuerdo a la razón financiera de la rotación de cuentas por pagar, la empresa paga a sus proveedores

2.07 veces al año, lo cual no coincide con los acuerdos que tiene establecido con sus proveedores.

$$\text{Rotación de Cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras al crédito}}{\text{Promedio de cuentas por pagar}} = \frac{27,201,822}{13,120,998} = 2.07$$

### **Plazo medio de pago**

La empresa maneja diferentes negociaciones con los proveedores para el pago de las compras realizadas, el mayor proveedor es el de la tela, se tiene la negociación de pago de 90 días, sin embargo, la empresa se ve con dificultad para el pago ya que actualmente se tarda en pagar 176 días, corriendo con el riesgo que los proveedores dejen de proporcionar la materia prima, para la elaboración de las camisas.

$$\text{Plazo medio de pago} = \frac{365}{\text{Rotación de Cuentas x pagar}} = \frac{365}{2.07} = 176$$

### **Conversión de efectivo**

La empresa para convertir el efectivo, desde la compra de la materia prima hasta la recuperación en la venta del producto final, se tarda cada 161 días, es un tiempo bastante alto, y puede ocasionar problemas a la empresa en cumplir sus obligaciones, así como correr el riesgo que los proveedores no despachen el producto de materia prima.

Conversión de efectivo = conversión de inventario – Período de cuentas por cobrar + período de cuenta por pagar

$$\text{Conversión de efectivo} = 115 + 222 - 176 = 161$$

### **Margen de utilidad bruta.**

De acuerdo a las ventas realizadas durante el año 2019 la empresa tiene un porcentaje de utilidad bruta de un 35%, lo cual se considera que es bajo, por lo que se debe de realizar una revisión a los costos de la materia prima, renegociando con los proveedores actuales o bien buscar nuevos proveedores que mejoren las condiciones de precio y días de crédito.

$$\text{Margen de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{14,932,683}{42,134,506} = 35\%$$

### **Margen de utilidad neta.**

La empresa durante el año 2019 vendió Q42,134,505, sin embargo la utilidad neta para ese año fue de 1,845,756, por lo que el margen que se tiene de utilidad neta es de 4.38%, muy por debajo de los resultados que los accionistas de la empresa esperan, por lo que se debe realizar un análisis detallados de los costos y gastos que la empresa ejecute durante su período fiscal, para determinar cuál es el o los gastos por lo que genera una utilidad tan baja al finalizar el año.

$$\text{Margen de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{1,845,755}{42,134,506} = 4.38\%$$

### **Rendimiento sobre activos**

El rendimiento sobre los activos es de 4.65% por lo que la empresa convierte la inversión en beneficio sobre este porcentaje, sin embargo, la empresa debe considerar realizar un análisis sobre una recuperación de sus activos, principalmente la cuenta por cobrar que corresponde a un 64% del total del activo de la empresa, así como realizar una revisión los gastos, de tal manera que pueda mejorar la utilidad de la empresa.

$$\text{Rendimiento sobre activos} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos totales}} = \frac{1,845,755}{39,718,932} = 4.65\%$$

### Tasa de rendimiento sobre patrimonio

A pesar del patrimonio que tienen los accionistas en la empresa por Q20,871,406, solamente genera una utilidad de Q1,845,755. lo cual equivale a un 8.84% de rendimiento. Es importante realizar un análisis detallado de los costos y gastos que la empresa realiza para mejorar las negociaciones con los proveedores, así como también realizar el proceso de cobro en el tiempo establecido, para no tener que recurrir a gestionar créditos bancarios.

$$\text{Tasa de Rendimiento sobre patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{1,845,755}{20,871,406} = 8.84\%$$

De acuerdo a la observación que se ha realizado en los procesos de ventas, de crédito y cobros, así con la revisión de la papelería financiera que la empresa tiene disponible, se determina que la falta de políticas, procesos y supervisión, en los diferentes puestos de trabajo dentro de la empresa ocasiona que no se realice la recuperación de la cuenta por cobrar en tiempo y forma. Actualmente solamente una persona realiza la autorización de los días de crédito y los montos máximos de facturación que se la al cliente, también esta misma persona tiene a cargo la bodega y decide cuanto se le puede despachar al cliente, así como también tiene el proceso de cobro y tiene la facultad de cambiar los datos en el sistema para poder seguir facturando a los clientes, aunque estos tengan saldos pendientes por pagar.

Al tener a una sola persona el control de diferentes procesos y principalmente de la ejecución de la venta y cobro ha ocasionado que la empresa no cuente con flujos de efectivo esperado, debido a que no se les cobra a los clientes, pero si, siguen despachando nuevos mercadería.

### **4.3 Propuesta de implementación para la gestión administrativa de la cuenta por cobrar, para mejorar los flujos de efectivo.**

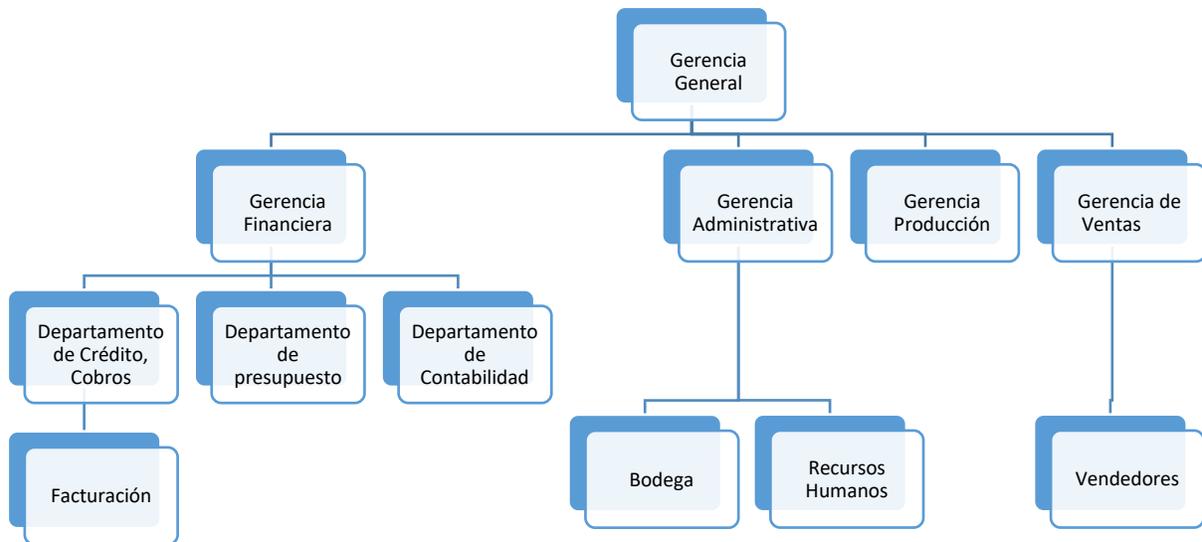
La implementación de una propuesta de la cuenta por cobrar que se plantea a continuación, pretende que la empresa obtenga efectividad en los procesos administrativos-financieros, con el fin de obtener la rentabilidad deseada en el negocio.

Debido a que una sola persona no debe tener el control al 100% de las funciones de ventas y cobros debido a que no se considera ético, se recomienda que la gerencia debe delegar a las áreas que corresponde las funciones correspondientes a cada departamento. De tal manera que la Gerencia de Ventas logre realizar sus funciones de venta localizando nuevos clientes o reactivando aquellos que alguna razón dejó de trabajar con la empresa. Así como el departamento de finanzas se haga responsable del área de créditos y cobros logre realizar las actividades de una forma efectiva el cobro de las facturas en los clientes, para mantener un flujo de efectivo que permita cumplir con las obligaciones adquiridas. Así como el área de facturación, bodega y despacho informen directamente al área financiera para tener un mejor control sobre estas áreas.

Para ejecutar de una manera eficiente las estrategias que la empresa implemente, así como delegar las funciones de cada una de los departamentos de una manera correcta se recomienda el siguiente organigrama que se puede observar en la tabla No. 5, para una funcionalidad descentralizada de los diferentes puestos, principalmente de las áreas de ventas y finanzas

**Tabla 4 Organigrama administrativo**

**Empresa manufacturera  
Organigrama administrativo sugerido**



Fuente: elaboración propia de acuerdo a las funciones operativas.

#### 4.3.1 Procedimientos de crédito

Los procedimientos de crédito permiten definir criterios que la empresa considera esenciales para otorgar créditos a los clientes, de tal manera que permita conocer los procesos de crédito y cobro y esto apoye a la empresa a cumplir con los flujos de efectivo.

Debido que actualmente no se cuenta con un proceso de crédito para los clientes, ya que estos créditos se otorgan a criterio personal de la gerencia de ventas, se sugiere solicitar a los nuevos clientes documentación que permita tener las generalidades de cada uno, así como la documentación que se pueda observar un flujo de efectivo adecuado que pueda cubrir con sus obligaciones financieras.

Se debe de llenar una solicitud de crédito (se adjunta formato sugerido en anexos) y entre la papelería que se debería solicitar se puede detallar la siguiente:

**Para una persona individual:**

Datos generales de cliente: Nombre completo, número de identificación DPI, Número de identificación tributaria- NIT- edad, estado civil, ocupación y dirección de domicilio.

Entre los documentos que se deben de solicitar es copia de estados de cuenta de los últimos meses, así como cartas comerciales que indique su récord crediticio

**Para una persona jurídica**

Datos generales del cliente: Razón social, nombre comercial, número de identificación tributaria -NIT-, línea del negocio, teléfonos, y dirección comercial, así como fiscal.

Entre los documentos que se debe solicitar se encuentra: Copia de representación legal, copia de RTU, copia de patente de sociedad y de comercio, copia de DPI de Representante legal, fotocopia de estados de cuenta de los últimos tres meses, y copia de la declaración anual del último año.

La solicitud de crédito debe permitir observar los datos generales del solicitante, así como de las referencia comerciales y bancarias, de tal manera que permita realizar las llamadas respectivas para conocer el comportamiento crediticio de los futuros clientes, y que esta sirva de parámetro para base para otorgar crédito a los nuevos clientes y además limitar los días y los montos autorizados para un cliente nuevo.

Se recomienda utilizar de referencia de la tabla 6 como parámetro de la clasificación de los clientes y considerar si se les otorga crédito o no.

**Tabla 5 Clasificación de clientes**

**Empresa Manufacturera**  
**Criterios sugeridos para otorgar crédito a los clientes**

<b>CATEGORIA</b>	<b>BASE DATOS HISTORICA</b>	<b>CRITERIO DE DECISION</b>
Cientes categoría A	Que mantenga crédito vigente	Se otorga crédito
Cliente categoría B	Cientes con 30 a 60 días de crédito	Aplicar procedimiento especial de crédito
Cliente categoría C	Cientes con más de 120 día de mora	Denegar el crédito
Cliente categoría D	Si el cliente ya obtenido crédito dentro de la empresa y ha incumplido, pero ha cancelado la deuda	Aplicar procedimiento especial de crédito
Cliente categoría E	Solicitante que ha tenido crédito dentro de la empresa y a incumplido en el pago	Denegar crédito

Fuente: elaboración propia: basada en información (Noriega, 2011)

#### **4.3.2 Políticas de crédito**

Cuando el área correspondiente disponga del expediente donde además de la documentación comercial, crediticia y financiera del cliente y luego de llenar la solicitud de crédito (anexo 1), se sugiere tomar en cuenta lo siguiente procesos antes de proceder a otorgar el crédito:

- Desarrollar un análisis financiero del cliente, con la documentación proporcionada. Así como realizar llamadas a las referencias comerciales, para conocer el comportamiento crediticio con otros proveedores.
- Si algunos clientes han dejado saldos pendientes de pago en la empresa y desean realizar nuevas negociaciones de compras, se les podrá vender solamente si

cancelan el monto adeudado a la fecha, además se deberá considerar aplicar un procedimiento especial de crédito, para evitar que vuelvan a caer en mora con las nuevas compras.

- Se recomienda que se unifique los días límites de crédito para todos los clientes a una misma cantidad, para llevar un mejor control de las ventas, de los cobros y también permitirá que los flujos de efectivo mantengan un adecuado proceso de recuperación.

#### 4.2.3 Política de cobranza

Para motivar a los clientes en cancelar las facturas antes de la fecha de vencimiento se sugiere otorgar un descuento de pronto pago o bien aplicar un porcentaje de cobro de mora de acuerdo al detalle que se realiza en la tabla 7.

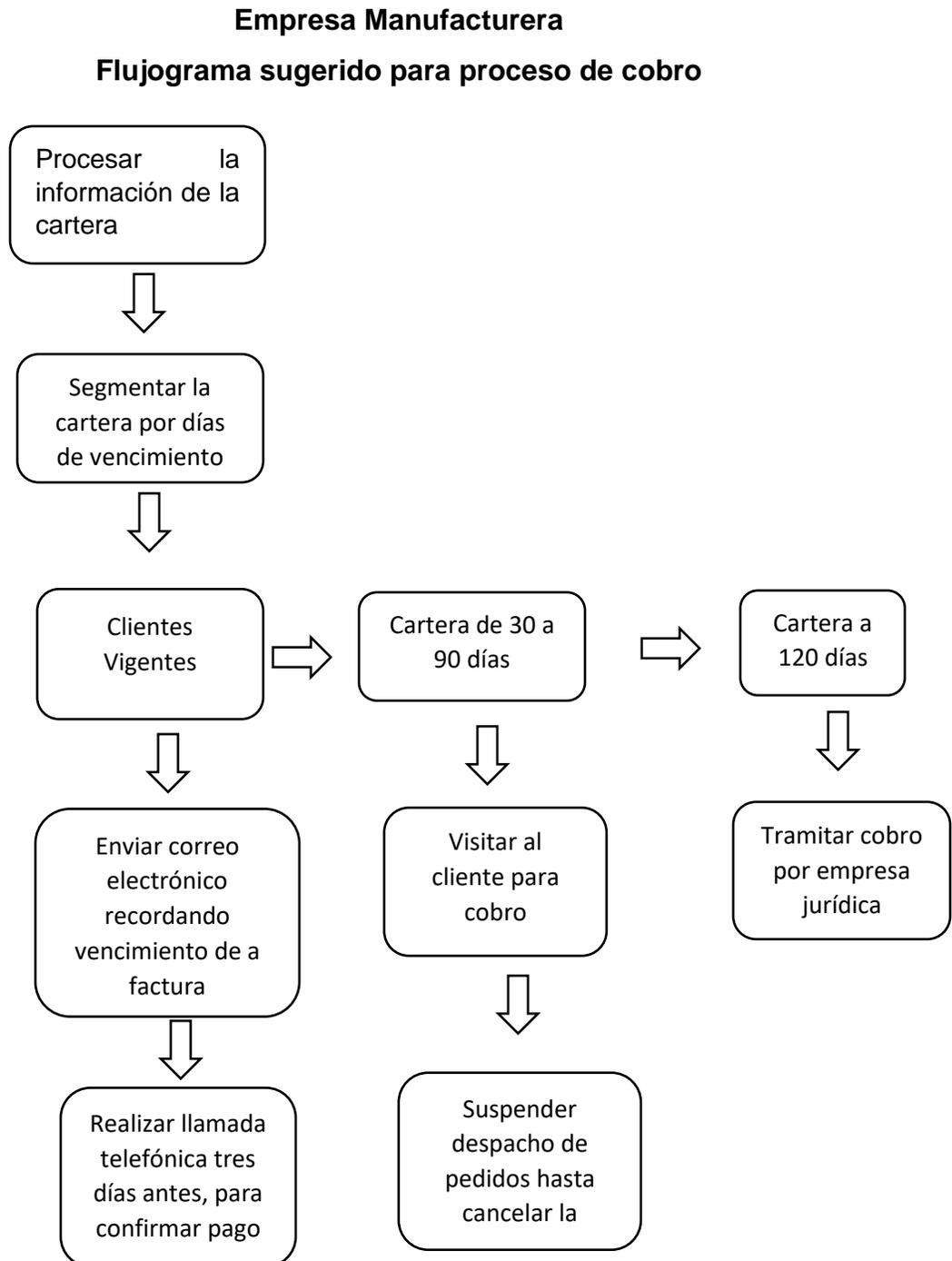
**Tabla 6 Descuentos por pronto pago y mora a aplicar**

<b>Empresa manufacturera</b>	
<b>Descripción de descuentos y moras sugeridas</b>	
<b>Días de Crédito</b>	<b>Descuento o mora sugerido</b>
0-30 días	8% descuento
31-45 días	5% descuento
46-60 días	No aplica descuento
60 días en adelante	Aplicar cobro por mora de 5% sobre el saldo adeudado.

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la empresa

Entre los procedimientos de cobro que pueden ser implementados por la empresa se sugieren en la tabla 8 que se describe a continuación:

**Tabla 7 Flujograma de cobros**



Fuente: elaboración a criterio propio

Es importante tomar en consideración la información que puedan proporcionar los responsables del área de ventas o el encargado de la cartera, ya que ellos son los que tienen el acercamiento directo con los clientes, y conocen los procesos de créditos y cobros que permita darles seguimiento oportuno para la efectividad del proceso.

Así mismo pueden apoyar en la formalización de convenidos de pagos con aquellos clientes que incumplan con los pagos correspondientes o bien en los casos extremos apoyar con la información para realizar el proceso por la vía jurídica. Se recomienda realizar este proceso a través de algún bufete de abogados que preste dicho servicio.

#### **4.2.4 Política de cobro para clientes que apliquen para el procedimiento especial de crédito**

Las disposiciones para efectuar el cobro a los clientes que se les aplique un procedimiento especial de crédito deben ser:

- Bloquear las nuevas ventas solicitadas que se llegue la fecha de vencimiento de pago y el cliente no haya cumplido con éste. De tal manera que cancele la factura pendiente de pago.
- Después de que cancela la totalidad de la deuda, se le podrá vender solamente al contado durante los próximos seis meses.
- Después de los seis meses, se puede considerar nuevamente candidato para el crédito, considerando una disminución al monto autorizado de crédito.
- De acuerdo como se comporte el proceso de venta y cobro para el cliente, se considerará volver a aumentar el límite de crédito.

### **4.3 Herramientas secundarias para el análisis de cuentas por cobrar**

Estas herramientas permiten al análisis a la cartera de clientes de una empresa, exponiendo la información en cuadros que ayuden a revisar y controlar el manejo de la cuenta por cobrar y revisar la efectividad de este proceso.

- De tal manera que se recomienda que el formato que actualmente la empresa maneja para el análisis de los días de crédito, se modifique, colocando los días de crédito desde la emisión de las facturas y los vencimientos correctos a 30,60,90 o más de 120 días y lograr establecer de una manera real los días de crédito otorgado, y lograr de esta manera manejar un adecuado cobro a los clientes en el tiempo que se establece desde el inicio de la relación comercial.
- Se sugiere que semanalmente el departamento de crédito proporcione un reporte de aquellos clientes que no han cumplido con el pago en la fecha del vencimiento de las facturas, categorizándolos por regiones de tal manera que los vendedores inicien un cobro directo con estos clientes, así como suspender los pedidos que estén pendientes de despacho hasta que cancelen las facturas que adeudan a la empresa.

## CONCLUSIONES

1. Se realizó un análisis de los estados financieros de la empresa donde se determinó que el 60.97% del activo total de la empresa corresponde al rubro de la cuenta por cobrar, y de este rubro el 48% corresponde a cartera con un vencimiento de 120 días, por lo que la falta de cobranza en tiempo, le ocasiona a la empresa problemas de flujo de efectivo y por lo tanto no puede cumplir con las obligaciones adquiridas con los proveedores y bancos
2. La cuenta por cobrar tiene un efecto significativo dentro del flujo de efectivo debido a que la razón financiera de prueba acida determina que es de 1.92, sin embargo, este dato no es objetivo, ya que la cuenta por cobrar a más de 120 días es del 48%, por lo que permite observar que la liquidez de la empresa puede ser limitada, debido que la recuperación de la cartera puede ser muy lenta o nula cuando caen en este rubro de días crédito.
3. Debido a que la empresa no maneja un expediente de los clientes con que trabaja, así como, no tiene definido los límites de crédito y tampoco realiza análisis para otorgar dichos créditos, se determina que la empresa no cuenta con procesos y políticas de crédito que permitan un mejor control y seguimientos en los cobros que debe de realizar ocasionándole problemas de flujos de efectivo.
4. De acuerdo a la observación realizada la empresa no cuenta con una estrategia establecida que permita alcanzar los objetivos que los socios se planteen, de tal manera que la empresa no conoce los procesos que le permitan gestionar las buenas prácticas no solo de la cuenta por cobrar, sino que también sobre la gestión del flujo de efectivo.

## RECOMENDACIONES

1. Realizar un manual de proceso de cobro de clientes de tal manera que se determinen las funciones que deben de cumplir el área de créditos y cobros para que el objetivo sea que los clientes paguen en el tiempo de vigencia de las facturas.
2. Realizar un análisis detallado de la cartera, y aquella cartera que este en el parámetro de más de 120 días se pueda gestionar el proceso de cobro a través de la vía jurídica contratando a una firma de abogados que realicen este tipo de transacciones y así disminuir el riesgo de que este rubro pueda volverse una cuenta incobrable para la empresa.
3. Realizar expedientes de los clientes con la información comercial, crediticia e información financiera anual de los mismos, de tal manera que permita mantener un análisis adecuado sobre los estados financieros y no se corra el riesgo de tener cuentas incobrables, también es importante considera que no sean las mismas personas que contacten al cliente, las mismas que realizan el proceso de otorgar créditos
4. Realizar una planeación estratégica, para definir cuáles son los procesos en cada una de las gerencias que conforman la empresa y se encuentren encaminadas en mantener la rentabilidad solicitada por los socios de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Alvarez, M., Ochoa, B., Aguilera, Y., & Chávez, M. (22 de Octubre de 2008). *Estado de flujo de efectivo y su importancia para la toma de decisiones*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no65/66.pdf>
2. Cepal, Naciones Unidas. (Mayo de 2015). *Metodología del Marco Logico para la Planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Chile.
3. Court, E. (2009). *Aplicación para las finanzas empresariales*. México: Pearson Educación de México de S.A. de C.V.
4. Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Administración Financiera*. México: Pearson Educación .
5. Martinez Moreno, M. (2009). *Estrategias y acciones que debe impulsar el estado para mejorar la industria textiles en Guatemala, en el marco de la globalización*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
6. Mendoza, C. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Baranquilla: Universidad del Norte.
7. Mineco. (2015-2017). *Informe de situación y evolución del sector MIPYME de Guatemala* . Obtenido de Mineco.com.gt: [https://www.mineco.gob.gt/sites/default/files/MIPYMES/informedesituacion\\_y\\_evolu\\_delsector\\_mipymedeguatemala2015-2017.pdf](https://www.mineco.gob.gt/sites/default/files/MIPYMES/informedesituacion_y_evolu_delsector_mipymedeguatemala2015-2017.pdf)
8. Noriega, J. (2011). *Administración de la cuenta por cobrar un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.

9. Paniagua, C. (2009). *El estado de flujo de efectivo como una herramienta administrativa y financiera de una empresa comercializadora de equipo quirúrgico*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
10. Revista Fiscal. (27 de septiembre de 2013). *Industria Textil en Guatemala*. Obtenido de <http://revistafiscal.net/index.php/banca/industria/695-industria-textil-en-guatemala>
11. Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (2012). *Finanzas Corporativas*. México: McGraw- Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
12. Soto, C., Guanuche, R., Solorzano, A., Sarmiento, C., & Mite, M. (2017). *Análisis de Estados Financieros " La Clave del equilibrio gerencial"*. Guayaquil: Grupo Compás.
13. Toledo, C. (2016). *Elaboración, análisis e interpretación del estado de flujos de efectivo de una droguería*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
14. Uchua, F. (septiembre de 2014). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/industria-manufacturera.php>
15. Urias Gramajo. (24 de enero de 2019). Made in Guatemala: La industria Textil nacional vale casi \$2 mil millones al año. *Prensa Libre*. Obtenido de <https://www.prensalibre.com/economia/made-in-guatemala-la-industria-textil-nacional-vale-casi-us2-mil-millones-al-ano/>
16. Van Horne, J. (2011). *Administración Financiera*. México: Prentice Hall.
17. Vargas, R. (8 de febrero de 2008). *Estado de Flujo de efectivo*. Obtenido de <file:///C:/Users/nbatres/Downloads/880-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1289-1-10-20120810.pdf>
18. Vestex. (2018). *Sector textil*. Obtenido de <http://urbandelivery.info/vestexweb/centro.php#services>

# **ANEXO 1**

## FORMATO SOLICITUD DE CRÉDITO

<b>NOMBRE Y LOGOTIPO DE LA EMPRESA</b>		<b>CÓDIGO:</b>	
	<b>DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS FICHA DE REGISTRO DE CLIENTES</b>	<b>EMISIÓN:</b>	
		<b>VERSIÓN:</b> 001	<b>PÁGINA:</b> 1 de 2
<b>Favor de llenarlo totalmente y enviarlo a:</b> 24 calle 20-56, zona 12, Guatemala Créditos y Cobros   T: 2421-6900 ext. 1016		<b>Código Asignado:</b> <input style="width: 100%;" type="text"/>	
Lugar y Fecha:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Fecha Inicio Operaciones:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Nombre o Razón Social:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
	Individual: <input style="width: 50%;" type="text"/>	Jurídica: <input style="width: 50%;" type="text"/>	Número de Identificación Tributaria (NIT): <input style="width: 100%;" type="text"/>
Domicilio Fiscal:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Dirección de Despacho:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Teléfono:	<input style="width: 50%;" type="text"/>	Fax:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Email:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>CONTACTOS</b>			
Responsable de Compras:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Teléfono:	<input style="width: 50%;" type="text"/>	Celular:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Email:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Responsable de Cuentas por Pagar:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Teléfono:	<input style="width: 50%;" type="text"/>	Celular:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Email:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Contador General:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Teléfono:	<input style="width: 50%;" type="text"/>	Celular:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Email:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>REPRESENTANTE LEGAL (INFORMACION EXCLUSIVA PARA PERSONAS JURIDICAS)</b>			
Nombre del Rep. Legal:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	DPI:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Domicilio:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		Nit: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Teléfono:	<input style="width: 50%;" type="text"/>	Celular:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Email:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>PROPIETARIO (INFORMACION EXCLUSIVA PARA PERSONAS INDIVIDUALES)</b>			
Nombre del Propietario:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	DPI:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Domicilio:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		Nit: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Teléfono:	<input style="width: 50%;" type="text"/>	Celular:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Email:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>REFERENCIAS BANCARIAS</b>			
Banco:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Monetarios:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Ahorros:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Número:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Posee Préstamos y/o Líneas de Crédito autorizadas:	Sí: <input style="width: 50%;" type="text"/>	No: <input style="width: 50%;" type="text"/>	Monto Qtz: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Banco:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Monetarios:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Ahorros:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Número:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Posee Préstamos y/o Líneas de Crédito autorizadas:	Sí: <input style="width: 50%;" type="text"/>	No: <input style="width: 50%;" type="text"/>	Monto Qtz: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Banco:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Monetarios:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Ahorros:	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Número:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Posee Préstamos y/o Líneas de Crédito autorizadas:	Sí: <input style="width: 50%;" type="text"/>	No: <input style="width: 50%;" type="text"/>	Monto Qtz: <input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>REFERENCIAS COMERCIALES (PROVEEDORES)</b>			
Nombre de la Empresa:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Crédito Autorizado:	Quetzales <input style="width: 50%;" type="text"/>	Dólares <input style="width: 50%;" type="text"/>	Plazo: <input style="width: 100%;" type="text"/>
			Monto: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Contacto:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		Teléfono: <input style="width: 100%;" type="text"/>
			Celular: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Nombre de la Empresa:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Crédito Autorizado:	Quetzales <input style="width: 50%;" type="text"/>	Dólares <input style="width: 50%;" type="text"/>	Plazo: <input style="width: 100%;" type="text"/>
			Monto: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Contacto:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		Teléfono: <input style="width: 100%;" type="text"/>
			Celular: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Nombre de la Empresa:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Crédito Autorizado:	Quetzales <input style="width: 50%;" type="text"/>	Dólares <input style="width: 50%;" type="text"/>	Plazo: <input style="width: 100%;" type="text"/>
			Monto: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Contacto:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		Teléfono: <input style="width: 100%;" type="text"/>
			Celular: <input style="width: 100%;" type="text"/>

NOMBRE Y LOGOTIPO DE LA EMPRESA	DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBROS FICHA DE REGISTRO DE CLIENTES	CODIGO:	
		EMISION:	
		VERSION: 001	PAGINA: 2 de 2

**DATOS DE FACTURACIÓN**

Nombre:	<input type="text"/>		
Dirección:	<input type="text"/>	Nit:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>	E-mail para el envío de factura:	<input type="text"/>

**DOCUMENTOS NECESARIOS PARA APERTURA DE CÓDIGO DE CLIENTE****Persona Individual:**

<input type="checkbox"/>	Ficha de Registro de Clientes (este documento)
<input type="checkbox"/>	Registro Tributario Unificado - RTU ACTUALIZADO
<input type="checkbox"/>	Copia del DPI (legible, ambos lados)
<input type="checkbox"/>	Copia de recibo de Luz, Agua o Teléfono
<input type="checkbox"/>	Certificación Bancaria (opcional)

**Persona Jurídica:**

<input type="checkbox"/>	Ficha de Registro de Clientes (este documento)
<input type="checkbox"/>	Registro Tributario Unificado - RTU ACTUALIZADO
<input type="checkbox"/>	Copia de Escritura de Constitución de la Empresa
<input type="checkbox"/>	Copia de Patentes de Comercio y Sociedad
<input type="checkbox"/>	Estados Financieros (último período contable)
<input type="checkbox"/>	Copia de recibo de Luz, Agua o Teléfono
<input type="checkbox"/>	Copia de Nombramiento del Representante Legal
<input type="checkbox"/>	Copia del DPI (legible, ambos lados)
<input type="checkbox"/>	Certificación Bancaria

Bajo JURAMENTO y sabido de las penas relativas al delito de perjurio, declaro que los datos aquí indicados son verdaderos, que me COMPROMETO A INFORMAR de cualquier cambio en la dirección para recibir notificaciones, así como cualquier cambio en el RESPONSABLE DE COMPRAS de la empresa bajo mi estricta responsabilidad, liberando a Luces del Norte, S.A. de cualquier responsabilidad si NO lo hiciere, así como aceptar las notificaciones hechas en el lugar aquí indicado si no hago saber por escrito el cambio de la misma. Así mismo AUTORIZO a cualquier Institución Bancaria, Financiera o Crediticia y cualquier BURO ó SOCIEDAD que preste servicios de información personal o crediticia a informar a Luces del Norte, S.A. sobre el historial crediticio, responsabilidad financiera o reputación de mi persona o de la entidad que represento, liberando a Luces del Norte, S.A. de cualquier responsabilidad que surgiese de la información otorgada.

<input type="text"/>		FIRMA:
Nombre completo persona Individual o Jurídica:		SELLO:
Puesto:	<input type="text"/>	
Fecha:	<input type="text"/>	

**USO EXCLUSIVO DE AREA DE VENTAS**

Nombre del Vendedor:	<input type="text"/>	FIRMA DEL VENDEDOR
Código del Vendedor:	<input type="text"/>	Canal: <input type="text"/>

**USO EXCLUSIVO DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBROS**

Nombre:	<input type="text"/>	FIRMA
Fecha de Creación:	<input type="text"/>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Organigrama administrativo.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 3 Variable de medición de problema .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 4 Análisis vertical de estado de resultado .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 5 Organigrama administrativo.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 6 Clasificación de clientes.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 7 Descuentos por pronto pago y mora a aplicar .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 8 Flujograma de cobros .....</b>	<b>52</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfica 1 Distribución de cuenta por cobrar 2019.....</b>	<b>40</b>
--	-----------