

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



**GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA  
LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE  
GUATEMALA**



**LIC. BERTILIO BERDUO CARDONA**

**Guatemala, septiembre de 2020**

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



**“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA  
LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE  
GUATEMALA”**

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



**CATEDRÁTICA DEL TPGII: DRA. ZULMA VIOLETA FLORIÁN CARBONELL**

**AUTOR: LIC. BERTILIO BERDUO CARDONA**

**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: Doctor. Byron Giovanni Mejía Victorio

Vocal III: Vacante

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

Vocal V: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE  
GRADUACIÓN

Presidente: MSc. Jonny Harón García Ordoñez

Secretario: MSc. Silvia Marisol Cruz Barco

Examinador: MSc. Tadeo René Castro Peralta



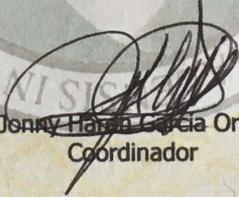
ACTA/EP No. 1706

## ACTA No. MAF-C-014-2020

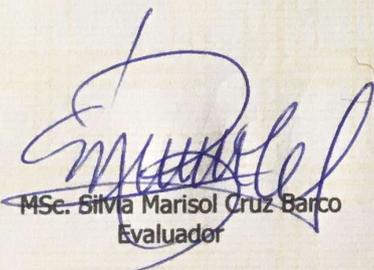
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **27 de septiembre de 2020**, a las **11:20** para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN del Licenciado **Bertilio Berduo Cardona**, carné No. **200619949**, estudiante de la Maestría en Administración Financiera de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018-----

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado "**GESTIÓN DE LA CUENTA POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE GUATEMALA**", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue aprobado con una nota promedio de 74 puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 5 días hábiles.

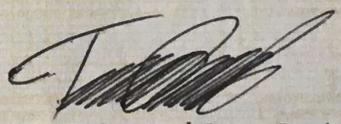
En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los 27 días del mes de septiembre del año dos mil veinte.



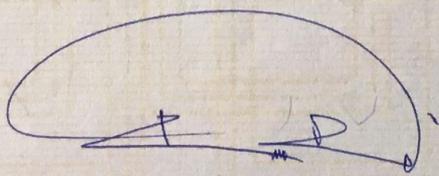
MSc. Jenny Harila García Ordoñez  
Coordinador



MSc. Silvia Marisol Cruz Barco  
Evaluador



MSc. Tadeo René Castro Peralta  
Evaluador



Lic. Bertilio Berduo Cardona



## ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante **Bertilio Berduo Cardona** incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro.

Guatemala, 03 de octubre de 2020.

(f)

Msc. Jonny Harón García Ordoñez  
Coordinador

## **AGRADECIMIENTOS**

A DIOS

En primer lugar, agradezco a Dios por darme salud, fortaleza y capacidad en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para concluir mi Informe de Trabajo de Graduación.

A MI ESPOSA

A mi esposa Mirna Hernández, por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayudó a alcanzar mis objetivos, a mis hijas Tefy y Paulita que me inspiraron cuando sentía que no podía seguir.

A MI MAMÁ Y HNOS.

Asimismo, agradezco infinitamente a mi mamá por darme la vida, a mis hermanos que con sus palabras de aliento me hicieron que siguiera para adelante.

A MIS COMPAÑEROS

Con todos los que compartí dentro y fuera de las aulas, los que de ahora en adelante serán mis colegas, gracias por todo su apoyo.

A LA USAC

Mi querida Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala y a todas las autoridades, por permitirme concluir con otra etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo del Informe de Trabajo de Investigación.

## CONTENIDO

RESUMEN .....	i
INTRODUCCIÓN .....	v
1. ANTECEDENTES .....	1
1.1 Historia de las universidades .....	1
1.1.2 Regulaciones legales .....	2
1.2 Estudios y tendencias sobre la gestión de cuentas por cobrar .....	5
2. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 Gestión financiera.....	7
2.1.1 Importancia de la gestión financiera .....	9
2.1.2 El papel de la gestión financiera .....	10
2.2 Gestión de la cuenta por cobrar.....	10
2.2.1 Variables en la gestión de las cuentas por cobrar .....	12
2.2.2 Obtención de la información de crédito y condiciones de crédito.....	12
2.2.3 Factores determinantes en la gestión de las cuentas por cobrar .....	16
2.2.4 Políticas de crédito y cobranza .....	17
2.2.5 Las 5 C del crédito.....	19
2.2.6 Indicadores de gestión de la cartera .....	20
2.2.7 Consideraciones sobre rentabilidad.....	22
2.2.8 Consideraciones sobre liquidez .....	22
2.3 Información financiera .....	23
2.3.1 Estados financieros .....	24
2.3.2 Análisis e interpretación de los estados financieros.....	25
2.4 Métodos de análisis financiero.....	26
2.4.1 Método vertical .....	26
2.4.2 Método horizontal .....	27
2.5 Razones financieras .....	27
2.5.1 Clasificación de las razones financieras .....	28
2.5.2 Índices de liquidez.....	28

2.5.4	Índices de rentabilidad.....	30
2.5.5	Punto de Equilibrio .....	31
3.	METODOLOGÍA.....	32
3.1	Definición del problema .....	32
3.2	Objetivos .....	33
3.2.1	Objetivo general .....	33
3.2.2	Objetivos específicos.....	33
3.3	Diseño de la investigación .....	34
3.3.1	Unidad de análisis .....	34
3.4	Período histórico.....	34
3.5	Ámbito geográfico.....	34
3.6	Universo y muestra.....	35
3.7	Técnicas e instrumentos aplicados .....	35
3.7.1	Técnicas e instrumentos documentales.....	35
3.7.2	Técnicas e instrumentos de campo .....	35
3.8.	Resumen del procedimiento .....	36
4.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	38
4.1	Diagnóstico de la situación actual de cuentas por cobrar en una universidad privada .....	38
4.1.1	Análisis de razones financieras de índices de actividad .....	38
4.2	Análisis de las políticas de crédito y cobranza para establecer cómo evalúan a los clientes y el nivel de riesgo al que estarán expuestas. ....	40
4.2.1	Política de crédito y cobranza de la universidad .....	40
4.2.2	Análisis de la antigüedad de saldo de cuenta por cobrar .....	43
4.3	Análisis del balance general y estado de resultados por el método horizontal y análisis del balance general por el método vertical al rubro de cuentas por cobrar para determinar variaciones de un año con respecto al otro.....	46
4.3.1	Análisis de estados financieros por el método horizontal.....	46

4.3.2	Análisis del balance general por el método vertical al rubro de cuentas por cobrar .....	49
4.4	Analizar el balance general por razones de liquidez y el estado de flujo de efectivo para comprobar si se está generando flujos positivos para hacer frente a sus obligaciones. ....	50
4.4.1	Flujo de efectivo por método indirecto .....	50
4.4.2	Razones de liquidez .....	52
4.6.	Propuestas de mejora a las deficiencias encontradas .....	56
4.6.1	Utilizar el punto de equilibrio como herramienta estratégica .....	57
4.6.2.	Cálculo punto de equilibrio en valores y unidades .....	58
4.6.3	Proceso de actualización de cobro .....	60
4.6.4	Enfocarse al actualizar políticas de crédito y cobranza .....	60
	CONCLUSIONES .....	62
	RECOMENDACIONES .....	64
	BIBLIOGRAFÍA .....	65
	ANEXOS .....	68
	Anexo 1. Balance general 2018 y 2019 .....	68
	Anexo 2. Estado de resultados 2018 y 2019 .....	69
	Anexo 3. Guía de entrevista estructura No. 1 .....	70
	Anexo 4. Guía de entrevista estructurada No. 2 .....	72
	Anexo 5. Antigüedad de saldos resumidos 2018 crédito educativo .....	73
	Anexo 6. Antigüedad de saldos resumidos por cobrar 2018 .....	74
	Anexo 7. Antigüedad de saldos resumidos 2019 .....	75
	Anexo 8. Antigüedad de saldos resumidos cuotas por cobrar 2019 .....	76
	ÍNDICE DE TABLAS .....	77
	ÍNDICE DE CUADROS .....	77
	ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	78
	ÍNDICE DE FIGURAS .....	78

## RESUMEN

Actualmente en Guatemala hay 14 universidades privadas que ofrecen servicios para la formación de profesionales en Pregrado, Licenciaturas y Posgrados, es así, como cada una necesita innovar y buscar estrategias que sobresalgan en la competitividad para que nuevos prospectos de alumnos se interesen en la oferta académica que brinda la universidad, pero el costo es un factor que no es accesible a toda la población, debido a que la mensualidad promedio asciende entre tres mil quetzales (Q.3,000.00), por tanto, para darle oportunidad a prospectos que se les dificulta cubrir este costo, la universidad objeto de estudio ofrece asistencia económica a los alumnos con estas características durante el transcurso de la carrera profesional que cursen, y después de obtener el título académico tienen unos meses de gracia para iniciar a cumplir con el plan de pagos, que han pactado por medio de un convenio.

Sin embargo, el beneficio de la asistencia económica que se proporciona a los alumnos repercute en la universidad como un problema en su disponibilidad de efectivo, para hacer frente a sus obligaciones, debido a que la cuenta por cobrar incrementa período tras período por una gestión deficiente del cobro, lo que implica tener mayores reservas de cuentas incobrables y una disminución de la utilidad y como consecuencia afecta la liquidez y rentabilidad de la universidad.

Derivado de lo anterior, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cómo analizar la gestión de la cuenta por cobrar y su relación con la liquidez y rentabilidad en una universidad privada en Guatemala para determinar si hay problemas de liquidez que impida cumplir con sus obligaciones de pago al no utilizar de manera eficiente los recursos lo cual provoca una disminución en la utilidad?, ¿Qué razones financieras se pueden utilizar para hacer un diagnóstico actual al rubro de cuentas por cobrar?, ¿Qué políticas de crédito tiene la institución para poder otorgar asistencia económica?, ¿Qué métodos de análisis financiero se pueden utilizar para

determinar variaciones de un año con respecto a otro?, ¿Cómo se puede determinar si la universidad está generando flujos positivos para hacer frente a sus obligaciones?, ¿Cómo se puede determinar el éxito de la empresa en cuanto a las ganancias obtenidas de las ventas y la eficacia de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles?, ¿Qué propuestas de mejoras se pueden identificar en la gestión de las cuentas por cobrar para que se tenga la disponibilidad del efectivo y cubrir los costos y gastos en lo que incurre?.

Con base a las interrogantes anteriores se estableció el objetivo general: Analizar la gestión de la cuenta por cobrar y su relación con la liquidez y rentabilidad en una universidad privada en Guatemala para determinar si hay problemas de liquidez que impida cumplir con sus obligaciones de pago al no utilizar de manera eficiente los recursos lo cual provoca una disminución en la utilidad.

Para el logro del objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual de cuentas por cobrar utilizando razones financieras de índices de actividad (períodos de cobro, períodos de pago, rotación de activos) para saber con qué rapidez las cuentas por cobrar se convierten en efectivo; analizar las políticas de crédito para establecer cómo evalúan a sus clientes y el nivel de riesgo al que estarán expuestas; analizar el balance general y estado de resultados por el método horizontal y vertical al rubro de cuentas por cobrar para determinar las variaciones de un año con respecto al otro; analizar el balance general por razones de liquidez (liquidez corriente y prueba del ácido) y el estado de flujo de efectivo para comprobar si se están generando flujos positivos para hacer frente a sus obligaciones; analizar el balance general y el estado de resultados por medio de razones financieras de índices de rentabilidad (margen de utilidad bruta, margen de utilidad neta, margen operacional, EBITDA, ROI, ROE) para comprobar el éxito de la empresa en cuanto a las ganancias obtenidas de las ventas y la eficacia de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles; proponer mejoras de las deficiencias identificadas en la gestión de las

cuentas por cobrar para que se tenga la disponibilidad del efectivo para cubrir los costos y gastos en lo que incurre.

Para alcanzar los objetivos planteados, se utilizó la metodología de una investigación aplicada, con un enfoque mixto con predominancia cuantitativa, el diseño fue no experimental, asimismo se aplicaron las tres fases del proceso de investigación: fase indagadora, fase demostrativa y fase expositiva. Para lo cual se aplicaron los siguientes análisis:

Análisis de razones financieras de índices de actividad, índices de liquidez, índices de rentabilidad del estado de resultados y balance general; análisis del estado de flujo de efectivo; análisis del estado de resultados y balance general por el método horizontal y vertical, análisis a la antigüedad de cuentas por cobrar y análisis interpretativo de entrevistas estructuradas.

Los principales resultados alcanzados fueron:

Primero con el análisis de las políticas de crédito y cobranza de la universidad se concluye que el proceso de estudio, autorización, cobro y recuperación son flexibles, porque basta con que tenga un fiador que puede ser un familiar y tener un buen rendimiento académico.

Como segundo resultado relevante la universidad generó flujos netos positivos para el período 2019 gracias a donaciones recibidas por un monto de Q.6,209,682.90. Al final del período 2019 se tiene un monto de Q.9,639,878.00 de disponibilidad, de este valor hay un monto de Q.7,255,069.17 que está comprometido para pago de prestaciones laborales ya que tiene la política de indemnización universal.

Como tercer resultado relevante el índice de margen de utilidad bruta de la universidad es del 30% tanto en el año 2018 como el 2019 por tanto, la universidad debe incrementar sus ingresos, debido a que el porcentaje de utilidad bruta es muy bajo y tiene el riesgo de no cubrir sus gastos operativos. Y el índice de margen de

utilidad neta fue 12.36% en el año 2018 y 5.12%, para el año 2019, esta disminución del margen de utilidad neta es originado por una baja de ingresos extraordinarios en el rubro de donaciones. La universidad obtuvo un EBITDA de Q.301,402.00 en el año 2018 y Q.923,641.00 para el año 2019, el tener un EBITDA positivo constituye que la universidad está iniciando a generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva.

Las principales conclusiones son:

Primero con el análisis realizado a las políticas de crédito y cobranza que establece la universidad durante el proceso de estudio, autorización, cobro y recuperación son flexibles, por lo tanto, el riesgo al que se expone el crédito es alto.

Como segunda conclusión relevante el análisis del estado de flujo de efectivo del período 2019 se evidenció que los resultados fueron positivos porque existen ingresos extraordinarios de donaciones, si no fuera por estos ingresos los flujos hubieran sido negativos, debido a que la gestión de las cuentas por cobrar tiene deficiencias y esto se ve reflejado por el incremento que hubo en el año 2019.

Como tercera conclusión relevante de los resultados obtenidos se determinó que la administración de la universidad tiene problemas para generar utilidades debido a que tiene un margen de utilidad bruta de 30%, el cual se considera baja porque tiene el riesgo de no cubrir gastos administrativos. El tener un EBITDA positivo constituye que la universidad está iniciando a generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva el cual todavía no es suficiente. En el retorno de la inversión también es afectada debido a que se pierde rendimiento sobre la inversión porque este indicador tenía 5.39% en 2018 y para el año 2019 disminuyó a 2.43%.

## INTRODUCCIÓN

El objeto de estudio de la presente investigación tiene como unidad de análisis una universidad privada, situada en el departamento de Guatemala, que se dedica a la formación de profesionales en diversos niveles académicos.

La formación de guatemaltecos profesionales es primordial para la universidad, sin embargo, no todos tienen la oportunidad de formarse académicamente en una universidad privada, debido a las cuotas mensuales que deben pagar, aunque esto no es un obstáculo actualmente, porque la universidad brinda oportunidad a quienes les interesa, considerando en principio que el promedio de calificaciones sea arriba de 85 puntos para optar a una asistencia económica, el beneficio puede ser un porcentaje de crédito educativo o un porcentaje de beca, otorgado al alumno, el cual se aplica únicamente a las cuotas, pero como todo préstamo corre riesgos, y en la universidad no es la excepción, debido que la incobrabilidad total o atrasos en cuotas, se convierte en un problema para la universidad porque no se cuenta con la disponibilidad de efectivo para hacer frente a sus obligaciones, e incrementa año con año las cuenta por cobrar por una gestión deficiente lo que implica tener mayores reservas de cuentas incobrables, disminución del resultado del período y como consecuencia afecta la liquidez y rentabilidad de la institución.

Por lo anterior, surge la importancia de realizar este tipo de investigación, partiendo de puntos esenciales como antecedentes, un marco teórico que fundamente el mismo, una metodología que sistematice el trabajo realizado y una exposición de resultados que brinde un panorama general de los hallazgos y puntos de mejora, el desarrollo de estos elementos se plasma en cuatro capítulos que se detallan a continuación:

El capítulo I presenta los antecedentes generales de la unidad de análisis, el tipo de organización y mercados en los que se desarrolla y particularidades propias de la

misma, su evolución histórica, sus principales exponentes y abordaje de estudios previos.

Dentro del capítulo II consta del marco teórico, en el cual se realiza una exposición y análisis de las teorías, enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar la investigación referente a una gestión deficiente de las cuentas por cobrar en una universidad privada.

En el capítulo III, se expone el problema de investigación financiero identificado para la universidad al tener una gestión deficiente de las cuentas por cobrar lo que provoca tener problemas de liquidez y rentabilidad, para la comprensión del producto esperado del presente estudio y cuyo objetivo general se plantea de la siguiente forma: Analizar la gestión de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez y rentabilidad en una universidad privada en Guatemala para determinar si hay problemas de liquidez que impida cumplir con sus obligaciones de pago al no utilizar de manera eficiente los recursos, lo cual provoca una disminución en el resultado del período.

Los objetivos específicos se plantean de la siguiente manera: Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar utilizando razones financieras de índices de actividad (períodos de cobro, períodos de pago, rotación de activos) para saber con qué rapidez las cuentas por cobrar se convierten en efectivo; analizar las políticas de crédito para establecer cómo evalúan a sus clientes y el nivel de riesgo al que estarán expuestas; analizar el balance general y estado de resultados por el método horizontal y vertical al rubro de cuentas por cobrar para determinar las variaciones de un año con respecto al otro; analizar el balance general por razones de liquidez y el estado de flujo de efectivo para comprobar si se está generando flujos positivos para hacer frente a sus obligaciones; analizar el balance general y el estado de resultados por medio de razones financieras de índices de rentabilidad (margen de utilidad neta y rendimiento sobre los activos totales) para comprobar el éxito de la empresa en cuanto a las ganancias obtenidas de los ingresos ordinarios,

extraordinarios y la eficacia de la administración para generar resultados positivos con sus activos disponibles; proponer mejoras de las deficiencias identificadas en la gestión de las cuentas por cobrar para que se tenga la disponibilidad del efectivo para cubrir costos y gastos en lo que incurre.

Para alcanzar los objetivos planteados es necesaria la aplicación de una metodología la cual se establece dentro del presente capítulo la cual corresponde a una investigación aplicada, con un enfoque mixto con predominancia cuantitativa, con un diseño no experimental, que permitirá guiar el proceso de forma sistemática, clara y precisa.

Finalmente, el capítulo IV presenta los resultados del estudio, que principalmente se centran en analizar la gestión de la cuenta por cobrar y su relación con la liquidez y rentabilidad en una universidad privada, que nos permita analizar la situación actual de la empresa de las cuentas por cobrar, a través de diferentes herramientas de análisis financiero e indicadores de actividad y rentabilidad, que permita hacer un diagnóstico de las cuentas por cobrar; para finalizar se presentan conclusiones y recomendaciones.

## **1. ANTECEDENTES**

A continuación, se profundiza en los acontecimientos relevantes que permiten obtener un entendimiento amplio de: el sector que brinda servicios de educación superior privada en Guatemala, su desarrollo y aporte a la sociedad, así como los antecedentes de la unidad de análisis, como surgieron y estudios realizados por otros investigadores.

### **1.1 Historia de las universidades**

Para fines del estudio de la investigación, es fundamental que se conozca sobre la historia del sector objeto de estudio, según la Real Academia Española define que universidad es una institución de enseñanza superior que comprende diversas facultades y que confiere los grados académicos correspondientes.

Las Universidades surgen en el siglo XII, a raíz de problemas, según documentos afirman:

Las universidades nacen en la Edad Media (siglo XII) a través del conflicto que se da entre Iglesia y Estado. Estas situaciones conflictivas dieron lugar una nueva modalidad de abordar los estudios. Las primeras universidades propiamente dichas surgieron a finales del siglo XII, de las libres asociaciones de maestros y discípulos recibiendo privilegios de los príncipes además de jurisdicción propia y beneficios eclesiásticos. (El Periódico de la Reforma, Presencia Universitaria).

La unidad de análisis se dedica a la prestación de servicios de enseñanza de educación superior autorizada por el Consejo de la Enseñanza Privada Superior (CEPS) desde el 19 de septiembre del año 1,997, el acuerdo de aprobación fue publicado en el diario oficial el 16 de octubre de 1997.

La estructura organizacional está integrada por un Consejo de Fiduciarios que es la máxima autoridad, y son representados por una Junta Directiva conformada de la siguiente manera:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretario

La Junta Directiva ejerce durante cuatro años y pueden ser reelegidos. El Consejo de Fiduciarios es el encargado de elegir al Consejo Administrativo de la Universidad y se conforma de la siguiente manera:

- Rector
- Vicerrector
- Vicerrector Académico
- Secretaria
- Directora Administrativa

Inició actividades con dos facultades académicas siendo:

- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Facultad de Arquitectura e Interiores.

Las carreras tienen una duración de cuatro y cinco años, deben cancelar una matrícula semestral por Q.1,600.00, las cuotas se calculan por créditos académicos asignados y tienen un promedio de Q.3,000.00.

### **1.1.2 Regulaciones legales**

El marco legal que regula el funcionamiento de la universidad objeto de estudio se basa en la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de Universidades Privadas, Código Civil, Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria.

### **a) Constitución Política de la República de Guatemala**

La ley suprema de la República de Guatemala es la Constitución Política de la República en la cual se rige todo el Estado y sus demás leyes y recoge los derechos fundamentales de su población, por tanto, la universidad se basa en:

Artículo 85.- Universidades privadas. A las universidades privadas, que son instituciones independientes, les corresponde organizar y desarrollar la educación superior privada de la Nación, con el fin de contribuir a la formación profesional, a la investigación científica, a la difusión de la cultura y al estudio y solución de los problemas nacionales. Desde que sea autorizado el funcionamiento de una universidad privada, tendrá personalidad jurídica y libertad para crear sus facultades e institutos, desarrollar sus actividades académicas y docentes, así como para el desenvolvimiento de sus planes y programas de estudio. (Asamblea Nacional Constituyente, 1985, Sección Quinta, Universidades, Párrafo 5)

De lo anterior se determina que las universidades tienen la obligación de organizar la educación superior privada, así como de la investigación científica, desde que son autorizadas para su funcionamiento tendrá personalidad jurídica y puede crear facultades e institutos.

### **a) Ley de Universidades Privadas**

Las universidades tienen definido la naturaleza y fines como lo indica la Ley de Universidades Privadas.

Artículo 1.- Naturaleza y fines. Las universidades privadas, como instituciones independientes a las que corresponde organizar y desarrollar la educación superior privada de la Nación, gozarán de libertad para crear sus facultades, departamentos e institutos, desarrollar sus actividades académicas y docentes, así como para el desenvolvimiento de sus planes y

programas de estudio, con el fin de contribuir a la formación profesional, a la investigación científica, a la difusión de la cultura y al estudio y solución de los problemas nacionales. (Congreso de la República de Guatemala, 1987, Capítulo I, Universidades privadas, Párrafo 1)

Por tanto, las universidades privadas para brindar servicio de educación superior pueden crear facultades e institutos que pueda contribuir a la formación profesional.

### **b) Código Civil**

Para el funcionamiento de las universidades privadas, estas deben poseer personalidad jurídica la cual se obtiene según el Código Civil de la siguiente manera:

ARTÍCULO 438. En el libro especial de Registro de Personas Jurídicas se hará la inscripción de las comprendidas en los incisos 3º y 4º y párrafo final del artículo 15 de este Código.

ARTÍCULO 440. Las asociaciones que menciona el inciso 3º del citado artículo 15, presentarán para su inscripción, copia simple certificada de sus estatutos o reglamento y el acuerdo de su aprobación y del reconocimiento de su personalidad jurídica documentos que quedarán en poder del Registro. (Congreso de la República de Guatemala, 2008, Registro de personas jurídicas, Párrafo 4)

Para funcionar las universidades tienen que tener personalidad jurídica el cual se obtiene al inscribirse al Registro de Personas Jurídicas y se debe presentar una copia de los estatutos y el acuerdo de su creación.

### **c) Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria**

Las universidades privadas gozan de beneficio en el pago de Impuesto Sobre La Renta (ISR) como lo indica la Ley de actualización tributaria "Artículo 8. Exenciones

generales. Están exentos del impuesto: 2. Las universidades legalmente autorizadas para funcionar en el país, sin perjuicio de las obligaciones contables, formales o de retención que pudieren corresponderles” (Congreso de la República de Guatemala, 2012, Exenciones, Párrafo 2).

Las universidades se encuentran exentas del pago ISR por los ingresos que se obtengan de cuotas ordinarias y extraordinarias siempre que sea para fines de su creación.

## 1.2 Estudios y tendencias sobre la gestión de cuentas por cobrar

De acuerdo con la historia solo se han realizado investigaciones de gestión de inventarios y cuentas por cobrar en Guatemala, pero no en el sector objeto de estudio, se tomó como referencia estas investigaciones de carácter histórico que guardan una estrecha relación con el tema objeto del Trabajo Profesional de Graduación.

**Cuadro 1.1 Estudios y tendencias sobre la gestión de cuentas por cobrar**

Tema	Enfoque	Autor/año	Resumen
Administración de cuentas por cobrar un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala	Cuantitativo	(Noriega Castro, 2011)	Se necesita reforzar el sistema de cobranza en las empresas maquiladoras de prendas de vestir, incluyendo la modernización de las formas y medios de cobro, para que logren una recuperación máxima de capital luego de cumplir con una administración eficiente de cartera.
Análisis de la cadena de suministros y su integración estratégica mediante la gestión de inventarios de la empresa industrias lácteas, S.A.	Cuantitativo	(Mendez Caja, 2008)	La administración de inventarios busca gestionar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos, y el control de los mismos, Los procedimientos propuestos permiten tener operaciones más confiables disminuyendo el grado de variación en inventarios, el tiempo para cada operación

			disminuirá, proporcionando una operación con mayor fluidez.
Uso de herramientas de gestión para la optimización de recursos en una organización no gubernamental -ONG-	Cuantitativo	(Rodríguez Aleman, 2009)	El sistema de gestión financiera permite optimizar el uso de los recursos financieros en una ONG de desarrollo, así como fomentar la eficiencia en la administración de los proyectos comprende como mínimo la planeación.
Administración de la liquidez en el sector de servicios de transporte terrestre de carga pesada en Guatemala con base en el ciclo de conversión de efectivo, estado de flujos de efectivo y razones financieras de liquidez	Cuantitativo	(Villeda Henry, 2016)	Se logró determinar por medio de las herramientas del ciclo de conversión de efectivo, estado de flujos de efectivo y razones financieras de liquidez la necesidad y/o excedentes de efectivo que las empresas del sector de servicios de transporte terrestre de carga pesada.
Administración del capital de trabajo en empresas distribuidoras de snacks en Guatemala, a través del análisis del estado de flujo de efectivo y el ciclo de conversión de efectivo	Cuantitativo	(Vega Orozco, 2014)	Las razones financieras revelaron suficiencia de la liquidez para el cumplimiento con el pago de las obligaciones de corto plazo; la rotación de inventarios con período promedio de 59 días se considera elevada, en vista de que el vencimiento de los snacks es de tres meses.

Fuente: Elaboración propia con información Noriega (2011), Mendez (2008), Rodríguez (2009), Villeda (2016), Vega (2014).

## 2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico contiene la exposición y análisis de las teorías y enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar la investigación relacionada con una gestión deficiente de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez y rentabilidad en una universidad privada de Guatemala.

Según lo que indica Hernández Sampiere sobre el marco teórico lo constituye la “integración de las teorías, enfoques teóricos y estudios que se refieren al problema de la investigación” (Hernández et al, 2010, p. 73).

### 2.1 Gestión financiera

Para comprender el tema a investigar, es importante iniciar de lo general a lo particular, por lo cual se inicia con generalidades de la gestión financiera como lo indica Córdoba (2012) “la gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y, en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo” (p. 2). Con base al autor la gestión financiera abarca una serie de pasos sobre los ingresos y egresos para el buen uso de los recursos de capital y de esta forma generar rentabilidad.

Asimismo, se puede decir que la gestión financiera es administrar efectivamente los recursos de la organización, haciendo un buen manejo de los gastos e ingresos de una forma adecuada, para que todo funcione correctamente y sea rentable en la empresa. Como bien se sabe, una gestión adecuada de los recursos permite crear relaciones de calidad y durabilidad con los inversionistas con la posibilidad de adelantarse a los riesgos financieros y poder actuar en consecuencia a estos factores, debido a que, si la organización tiene una buena gestión financiera, la obtención de sus objetivos será fácil y con más probabilidad que marche correctamente. Por lo tanto, es fundamental que exista una gran confianza entre la

organización y el gestor financiero, debido a que ambos tienen un objetivo en común, que es velar por el beneficio mutuo.

En otro sentido, las generalidades de la gestión financiera como lo afirman Sánchez citado por Córdoba como “la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados; y, en segundo lugar, la eficiencia y eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo” (Córdoba, 2012, p. 2).

De acuerdo con el autor citado se puede decir que para generar ingresos es importante ser eficiente con los recursos financieros ya que esto manifiesta tener mayor rentabilidad.

Considerando que las funciones de la gestión financiera es buscar planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades económicas, es de vital importancia que se establezca la relación entre riesgo y rentabilidad debido a que para tomar decisiones a corto plazo es sumamente importante que los flujos de efectivo sean positivos. Porque al momento en que se maximiza o crece el valor de la organización se considera eficiente la gestión financiera, esto se refleja en el aumento de la rentabilidad de los accionistas e inversionistas. Sin embargo, la valoración empresarial constituye un proceso cuantificable complejo, en el caso de sociedades por acciones, el valor viene definido por el precio de mercado de cada acción, el promedio de dichos valores refleja el éxito o fracaso de la gestión financiera.

Si una empresa tiene una adecuada gestión financiera, es probable que alcance una buena rentabilidad y tenga menos riesgo de liquidez, con lo cual puede lograr los objetivos planteados, es así como “los desequilibrios patrimoniales que pueden llegar a producirse en el acontecer empresarial, deben ser objeto de constante observación y control, por tanto, los responsables de la gestión financiera empresarial, estarán vigilantes para que esta situación no llegue a presentarse” (Arguedas, 2001, p. 16).

Las generalidades de la gestión financiera consisten en ser eficiente con los recursos de capital de trabajo que posee la empresa, los cuales deben ser evaluados constantemente para lograr una adecuada gestión.

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen para asegurar que son suficientes para poder funcionar, Córdoba (2012) indica que “la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control” (p. 3).

### **2.1.1 Importancia de la gestión financiera**

La gestión financiera es importante para tener el control de las operaciones, toma de decisiones cuando sea necesario, para Córdoba (2012) indica que “la gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables” (p. 6).

Definitivamente la gestión financiera es importante en las organizaciones, debido a que con base a datos e informes reales y actualizados es posible tomar decisiones pertinentes y adecuadas, asimismo porque la organización debe tener la capacidad para subsistir y también para crecer o maximizar sus ganancias, para que de esta forma sea efectiva conservar o buscar el equilibrio óptimo dentro de la organización cumpliendo con los objetivos propuestos en la planeación estratégica.

Por lo tanto, la gestión financiera es importante porque permite tomar decisiones eficientes en una entidad para su desarrollo y financiamiento con el propósito de maximizar la rentabilidad y productividad.

### **2.1.2 El papel de la gestión financiera**

El papel de la gestión financiera es visualizar dónde se puede obtener recursos para poder utilizarlos de forma correcta, como menciona Córdoba (2012):

Las organizaciones deben tener presente la visualización de cómo obtener fondos provenientes de diversas fuentes: inversionistas que compran acciones, bonos y papeles comerciales, entre otros; acreedores que le otorgan créditos y utilidades acumuladas en ejercicios fiscales anteriores. Estos fondos tienen diversos usos como:

- En activos fijos para la producción de bienes y servicios.
- En inventarios para garantizar la producción y las ventas.

Otros en cuentas por cobrar y en cajas o en valores negociables, para asegurar las transacciones y la liquidez necesaria. (p. 7)

La gestión financiera juega un papel estratégico en cualquier negocio, debido a que su función principal es, gestionar las finanzas para maximizar las ganancias, ser buen administrador de la deuda, pagar los gastos generales y asegurar las inversiones, al poder lograr estos componentes permite que la organización vaya en crecimiento y cumpla sus objetivos de ganancias.

Entonces, el papel de la gestión financiera es aumentar la riqueza de los propietarios de la organización, de esta forma las acciones generan más valor, pero para lograr esto es importante evaluar el rendimiento, es decir el flujo neto de entrada de efectivo y el flujo de salida, debido a que es un punto clave para la organización, porque si aumenta de valor el resultado del período utilidades pueden mejorar.

### **2.2 Gestión de la cuenta por cobrar**

La gestión de la cuenta por cobrar es un proceso clave en toda organización, debido a que su buen desempeño se refleja en la rentabilidad y liquidez de esta.

Si se desea tener mejor rentabilidad las ventas no pueden ser solo al contado, se tiene que vender al crédito para tener un mercado más amplio, las ventas al crédito deben tener una gestión eficiente al momento de cobrar debido a que se necesita tener liquidez para poder cubrir con las obligaciones contraídas.

Córdoba (2012) indica que “la adecuada gestión de los recursos invertidos en cuentas por cobrar es una de las más importantes responsabilidades de la gestión financiera de la empresa, para alcanzar los propósitos institucionales. En esta labor, que implica asumir riesgos, se deben estudiar rendimientos, al igual que investigar y mejorar políticas de cobranzas” (p. 203).

Con base a la anterior definición, se puede decir que la gestión de cuentas por cobrar es la principal responsabilidad de la empresa, porque para alcanzar los propósitos de la empresa, necesita tener una política de cobranza para que el dinero se recupere en los plazos establecidos.

El saldo de las cuentas por cobrar o saldo de clientes representa la cifra que deben a la empresa y tiene su origen del crédito concedido, Rosario (2012) indica que

Aunque a la empresa le interesa desde el punto de vista financiero vender al contado para así tener mayor liquidez, la existencia de competencia y la posibilidad de aumentar la cuota de mercado le lleva a ofrecer a sus clientes y deudores financiación y condiciones de pago más flexibles. Si éstas son mejores que las que ofrece la competencia, la empresa se diferencia del sector, mejora su imagen y aumenta sus ventas, pero también se incrementará el nivel de las cuentas por cobrar. (p. 28)

En la actualidad el crédito es un incentivo eficaz para las ventas o servicios, porque es una facilidad para el cliente poder pagar de una manera flexible, sin embargo, para la organización existe un riesgo de incobrabilidad, porque si se concede un margen de crédito excesivo o con plazos muy prolongados, la cuenta por cobrar incrementa y como consecuencia afecta la liquidez y rentabilidad de la organización.

### **2.2.1 Variables en la gestión de las cuentas por cobrar**

En la gestión de las cuentas por cobrar al momento de ejecutar o llevar a cabo el proceso de cobro se deben considerar algunas variables que implican gastos para la organización.

Las variables para considerar y evaluar en la gestión de cuentas por cobrar según Córdoba (2012) son “los gastos de oficina, inversión de cuentas por cobrar y estimación de cuentas por cobrar, estos factores están relacionados debido a que si tengo estándares de crédito flexible los gastos de oficina incrementan” (p. 203).

Con base al autor, se comprende que si hay estándares de crédito flexible los gastos para recuperar la cuentas por cobrar incrementan debido a que se tiene que emplear más recursos.

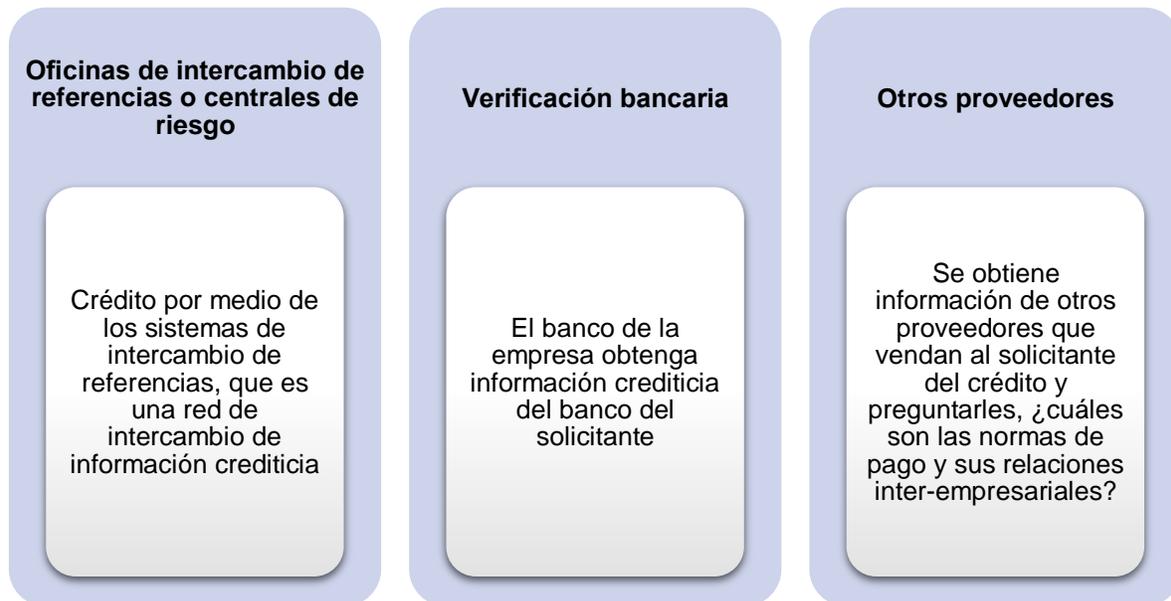
### **2.2.2 Obtención de la información de crédito y condiciones de crédito**

Para otorgar un crédito las empresas deben realizar ciertas acciones para considerar si el solicitante merece el beneficio o no, por lo tanto, es importante que se obtenga información fiable y para ello se deben acudir a ciertas fuentes que referencian el comportamiento del cliente en cuanto a sus obligaciones financieras, asimismo también se deben establecer ciertas condiciones para que una persona tenga derecho al crédito en una empresa, debido a que al momento de ser aprobado el crédito, es necesario que se dejen establecidas ciertas condiciones para que ambas partes estén por enteradas y contemplen los riesgos que esto implica.

Para el otorgamiento de crédito, las empresas hacen la evaluación al cliente, solicitando información financiera y crediticia, junto con referencias de crédito. Las fuentes externas principales de información crediticia se indican en la figura 2.1.

Según Córdoba hace énfasis en que se debe llenar ciertos requerimientos con información del cliente para verificar que no tenga problemas de liquidez, antes de otorgarle crédito para evitar problemas de cobranza.

**Figura 2.1. Fuentes externas de información crediticia.**



Fuente: Elaboración propia con información de (Córdoba Padilla, 2012, p. 204)

Por otro lado, Pérez-Carballo (2015) indica que los componentes principales de la gestión de las cuentas a cobrar son siete; se enfoca como primer aspecto en que la evaluación del riesgo crediticio del cliente; luego el límite de crédito que se concederá a cada cliente y el plazo de pago (PMC); después la forma de documentar la deuda del cliente y el medio para cobrar; cuarto aspecto son las garantías solicitadas al cliente, como un aval o el mantenimiento de la reserva de dominio sobre la mercancía entregada para mantener la propiedad del bien hasta que el comprador lo pague; seguidamente el descuento o recargo financiero aplicable, por anticipar o retrasar el cobro; penúltimo los criterios y procedimientos para reclamar el pago a su vencimiento, gestionar los impagados, formalizar un nuevo aplazamiento y finalmente realizar el correspondiente recobro y las acciones en caso de impago y el interés de demora y los gastos aplicables. (p. 322)

Con base a los autores citados, se concluye que entre las similitudes que se deben practicar antes de otorgar un crédito a un cliente, es importante realizar una

evaluación de crédito con fuentes externas, referencias crediticias con los bancos o empresas que nos den referencias positivas del cliente. Dentro de las principales tareas de dicha gestión de la cartera Córdoba menciona las siguientes:

### **Tabla 2.1 Principales tareas de la gestión de cartera**

Fuente: Elaboración propia con información de (Córdoba, 2012, p. 206)

<b>Investigación de la capacidad de pago del cliente</b>	Con diversas fuentes de información se encuentran solicitud de referencias a proveedores, consultas a agencias especializadas en informes comerciales, consultas a bancos y el análisis de los estados financieros.
<b>Fijación del tope de crédito a para cada cliente</b>	Con el personal de ventas se obtiene información del desempeño comercial de cada cliente, para fijar los montos de crédito, que varían según las condiciones del mercado y de la empresa
<b>Instrumentos de la deuda comercial</b>	distintos documentos como pagarés, cheques, garantías y avales para facilitar la cobranza, ante la presencia de posibles morosos.
<b>Cobro de deudas vencidas</b>	Acciones de cobranza para los deudores morosos con empresas especializadas: llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, informes patrimoniales y otros.

#### **a) Condiciones del crédito**

Cuando se habla de las condiciones de crédito se refiere el período en que se extiende el crédito y el descuento concedido por pronto pago.

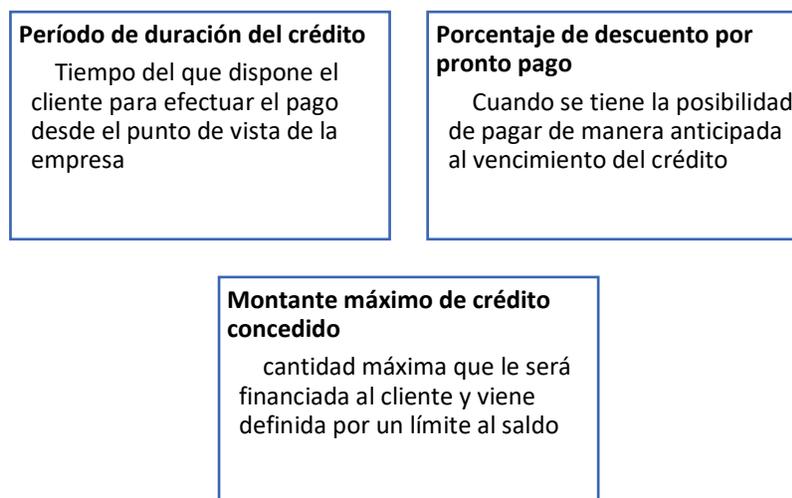
Pero ¿qué es un crédito? Para responder a esta pregunta Montes (2020) indica que “el crédito será la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir y en la solvencia de un individuo, de saldar dicha obligación contraída. Llegado el caso de que el

deudor no pudiera hacer frente al crédito que le fue concedido, el acreedor se encuentra en su derecho de comenzar acciones legales” (Sección crédito, párrafo 3).

Es decir que al momento de proporcionar un crédito a un cliente definitivamente existe una gran confianza en el deudor en que se compromete a un pago en determinado tiempo.

Para algunos economistas, el crédito representa un cambio que actúa en el tiempo, por lo que también se le considera “alternar dinero del presente, por el dinero en el futuro”. La palabra deriva del latín *creditus*, significa ‘confianza’, por ende, un crédito es el derecho que tiene el acreedor a recibir de parte del deudor, la cantidad prestada (Montes, 2020, Sección crédito, párrafo 2), por esta razón es importante que existan condiciones claras y escritas sobre la forma de pago de un producto o servicio dado.

### Figura 2.2. Condiciones de crédito



Fuente: Elaboración propia con información de (Rosario, 2017)

Las condiciones de crédito ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero pueden tener efectos en su rentabilidad total. Al momento de otorgar un crédito se debe tomar en cuenta que es un dinero que se tendrá de forma parcial a largo o corto plazo

La mayoría de las operaciones de compra-venta, sobre todo entre empresas, se realizan a crédito. Los términos que una empresa ha de especificar en una operación de venta y que el cliente debe de conocer, como Rosario lo indica y se refiere en la figura 2.2.

### 2.2.3 Factores determinantes en la gestión de las cuentas por cobrar

Las empresas necesitan dar crédito debido a que se tiene la necesidad de crecer, este crecimiento va amarrado al riesgo de que no pueda realizar el cobro.

Es así, como las organizaciones deben considerar el riesgo desde el punto de vista crediticio, porque de alguna manera deposita la confianza de prestar dinero ya sea a través de un producto o servicio, confiando en que el pago del crédito sea en el tiempo pactado por la empresa. Debido a que el riesgo significa incertidumbre porque no se sabe con exactitud lo que sucederá en el futuro.

**Figura 2.3. Factores para una adecuada gestión de cuentas**



Fuente: Elaboración propia con información de (Córdoba 2012, p. 204)

Es por ello por lo que se deben considerar que para una adecuada gestión de cuentas por cobrar dependerá de varios factores, entre los cuáles Córdoba

proporciona cinco; el nivel de ventas, el tipo de cliente, el riesgo crediticio, la política de incobrabilidad y el plazo de cobranza. Figura 2.3.

Si existe una buena política financiera se logra medir por los resultados de la gestión de su cartera ejemplo (índice de morosidad baja, plazo de cobranza reducidos).

#### **2.2.4 Políticas de crédito y cobranza**

Indudablemente para todo negocio lo ideal sería vender al contado, sin embargo, en la actualidad y por la competencia en el mercado, es necesario ofrecer el producto o servicio en aplazamientos de pago a los clientes.

Las políticas de crédito y cobranza son normativas disciplinarias que establece una institución para poder otorgar un crédito y realizar los cobros, con el objetivo de garantizar la eficiente gestión de cuentas por cobrar.

Estrada (2009) afirma que “las políticas de crédito son las guías que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos” (p. 21). Es decir que las políticas de crédito son lineamientos que determina una institución para otorgar un crédito o no a un deudor y que estas pautas ayudan a incrementar las ventas o servicios, porque contribuyen a maximizar los resultados.

Una política de cobranza de acuerdo con Noriega (2011) “se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas” (p.18), es decir que es el conjunto de procedimientos de una institución tiene para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas, ordinariamente se norman los pasos requeridos para recuperar la cartera vencida, previo a trasladarlo al cobro por la vía legal.

El principal objetivo de la administración de cuentas por cobrar es hacer que la inversión sea elevada a su máximo nivel, por lo tanto, en la medida en que se

otorguen créditos, se están comprometiendo fondos y al mismo tiempo la capacidad del negocio para pagar sus obligaciones.

Las empresas establecen criterios que utilizan para evaluar a sus clientes y determinan el nivel de riesgo al que estarán expuestas, Córdoba (2012) indica que:

Las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia. Una política de crédito óptima incluiría ampliar el crédito comercial en forma tal que la rentabilidad marginal sobre las ventas adicionales sea igual al rendimiento requerido sobre la inversión adicional en cuentas por cobrar. (p.205)

Para lograr una cartera sana, es importante que se establezcan políticas de crédito y cobro que permitan evaluar de una forma eficiente la calidad de cliente a quién se le otorgará el crédito como se indica a continuación:

#### **Figura 2.4. Procedimientos básicos de cobro**

Fuente: Elaboración propia con información de (Córdoba, 2012, p .2010)



La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

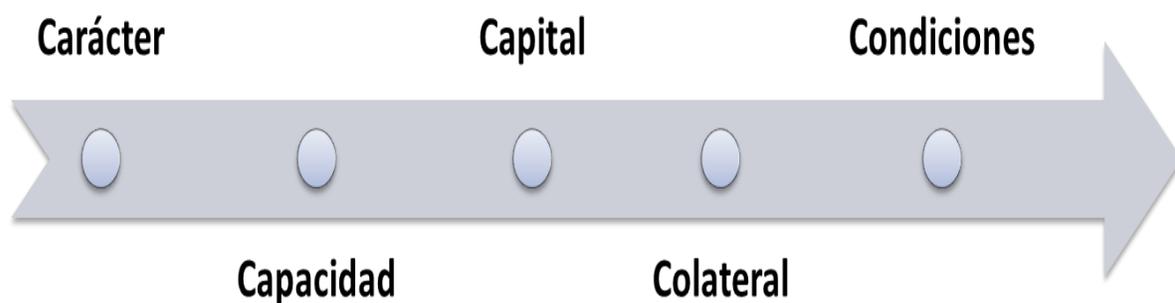
Si la empresa es demasiado agresiva en su gestión de cobro, puede reducir sus ventas. Si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un período razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y estricta.

### 2.2.5 Las 5 C del crédito

El análisis de las 5 C del crédito es una herramienta que utilizan las entidades bancarias o empresas para evaluar el riesgo crediticio del cliente, debido a que el fin de un negocio es el lucro para sobrevivir en el mercado y por supuesto para ser competitivo y crecer esto conlleva a un adecuado manejo de las finanzas del negocio para asegurar el retorno de la inversión.

En los negocios es fundamental tener finanzas sanas, esta se construye sobre la base de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos. La administración de los créditos cobra un valor principal, debe de ser correctamente analizado como lo indica Córdoba en las 5 C del crédito que están integradas de la siguiente manera:

**Figura 2.5. Las 5 C del crédito**



Fuente: Elaboración propia con información de (Rosario 2017, p. 32)

- a) **Carácter:** Se refiere a las cualidades de honorabilidad y solvencia moral del deudor, es decir la disposición del cliente para pagar y de esta forma poder

cumplir con las obligaciones derivadas del crédito. También con este criterio se puede medir la solvencia que el cliente tiene para cancelar el crédito, para medirlo se determina pesando sus costos y gastos necesarios y deuda total contra su ingreso mensual.

- b) **Capacidad:** Potencial para hacer frente al pago con la liquidez que posee, que dependerá de herramientas financieras y estrategias bien definidas, posibilidad de pago del solicitante y para lo cual se analizan sus estados financieros, principalmente en la liquidez y las razones de endeudamiento.
- c) **Capital:** Patrimonio del cliente, se considera el punto más importante, debido a que son las finanzas y para su evaluación se requiere del análisis de su situación financiera.
- d) **Colateral:** Activos en garantía en caso de incumplimiento. Es decir, que se pueda recuperar el préstamo mediante la liquidación de los activos que garantiza el deudor para solventar el crédito.
- e) **Condiciones:** Características económicas y políticas generales que afectan al cliente. Es el único factor externo o ajeno al cliente pero que le afecta.

Las 5 C del crédito es una herramienta que sirve para hacer referencia y tener un respaldo técnico para poder otorgarle un crédito a un cliente, es decir, ayuda a tomar la decisión adecuada tanto para la institución como para el cliente, es por ello que su análisis es importante que se realice con un profesional experto.

### 2.2.6 Indicadores de gestión de la cartera

Los indicadores son fundamentales porque permite medir la eficiencia de la cartera y para esto se considera como base el tiempo, la rotación, el plazo de antigüedad y el porcentaje promedio de incobrabilidad, con el fin de asegurar que se cumpla la política de crédito y cobro, asimismo ayuda a determinar cómo se encuentra la cartera para tomar decisiones que corrijan si existiera alguna deficiencia en la gestión.

Dentro de los indicadores vitales para hacer un análisis completo de la gestión de la cartera, según Córdoba (2012) los clasifica de la siguiente manera:

- a) **Plazo medio de cobranza**, permite apreciar cuál fue el tiempo promedio de cobranza de los clientes de una compañía para un período determinado en días.

El plazo medio de cobro mide el número de días, promedio, que una empresa tarda en cobrar de sus clientes.

$$\text{Período medio de cobro (días)} = (\text{Clientes} / \text{Ventas}) \times 365$$

- b) **Rotación promedio de cartera en veces**, determina el número de veces que rota el saldo de la cartera de clientes de una empresa para un período.

Rotación promedio de la cartera= Venta anual / Saldo promedio cuenta por cobrar

- c) **Plazo medio de antigüedad de cartera**, indica el plazo promedio de antigüedad de la cartera de una empresa en un período de tiempo dado.

- d) **Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera**, que indica el porcentaje de incobrabilidad sobre la cartera de una empresa en un período determinado de tiempo.

$$\text{Promedio de incobrabilidad} = \text{Saldo de incobrables} / \text{Saldo total cartera. (p. 210)}$$

Por lo tanto, es importante considerar los índices de la gestión de la cartera porque desarrollan la visión sobre el estado actual de la cobranza en la institución y permiten conocer factores determinantes para tomar decisiones financieras.

### 2.2.7 Consideraciones sobre rentabilidad

La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión.

La gestión financiera merece especial consideración las concepciones que tengan sobre rentabilidad, riesgo y liquidez como indica Córdoba (2012).

**Rentabilidad** La rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuánto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido.

Puede ser concebida desde los siguientes ámbitos:

**Rentabilidad económica:** relacionada con los negocios y corresponde al rendimiento operativo de la empresa. Se mide por la relación entre la utilidad operativa, antes de intereses e impuestos, y el activo o la inversión operativa.

**Rentabilidad financiera:** es la rentabilidad del negocio desde el punto de vista del accionista, o sea cuánto se obtiene sobre el capital propio después de descontar el pago de la carga financiera.

**Rentabilidad total:** es la rentabilidad medida en términos de la relación entre la utilidad neta y el capital total. (pp. 15-16)

### 2.2.8 Consideraciones sobre liquidez

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conforme estas se vencen.

“Se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, a la facilidad con la cual se le puede cumplir a quien se le adeuda” (Córdoba, 2012, p. 17).

La liquidez es la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras.

### 2.3 Información financiera

Según Martin y Mancilla (2010), la información financiera es un reflejo de la situación económica emitida para expresar las realidades de la organización, es decir, una radiografía donde se establecen las actividades y los cambios económicos generados en la empresa. (citado por Gómez, et al. 2017, p. 91), de acuerdo con esta definición, se puede decir que esta información da a conocer cómo se encuentra una institución en el aspecto económico y con base a estos datos, se toman decisiones pertinentes.

Otra definición que presenta Sy (2018) sobre la información financiera es:

La información financiera son datos tales como calificaciones crediticias, saldos de cuentas y otros datos monetarios sobre una persona u organización, que se utilizan para la facturación, evaluación de crédito, transacciones de préstamos y otras actividades financieras. La información financiera debe ser procesada para poder realizar negocios, pero también debe ser manejada cuidadosamente por las empresas a fin de garantizar la seguridad de los clientes y evitar un litigio y la mala publicidad que pueden derivarse de un uso negligente o inapropiado. (Sección características, párrafo 1)

Entonces, se puede decir que la información financiera son derechos, activos, pasivos y obligaciones que tiene una institución, la cual tiene una estructura para poder presentarse y ser analizada para la toma de decisiones.

Asimismo, la información financiera es indispensable que se estructure y maneje idóneamente, debido a que con base a esta información se pueden tomar decisiones pertinentes en la organización, además, considerando que el objetivo de la información financiera es brindar a las empresas comunicación de su situación y llevar al interesado a fijar cierto punto de vista o una posición. La capacidad de la información financiera es la de transmitir datos que satisfaga el usuario, como lo indica Córdoba (2012) de la manera siguiente:

Tomar decisiones de inversión y crédito.

Conocer sobre la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar recursos; evaluar el origen, características y rendimiento de los recursos financieros del negocio y conocer sobre el manejo del negocio y evaluar la gestión de la administración. (pp. 86-87)

Entonces, el objetivo de la información financiera es proveer datos financieros sobre la empresa, para que sea útil a los inversores, prestamistas y otros acreedores existentes y potenciales para tomar decisiones.

### **2.3.1 Características de la información financiera**

Entre las características de la información financiera se consideran las que menciona Córdoba (2012), quien las clasifica de la siguiente manera: “La utilidad, ya que su contenido debe ser significativo, relevante, veraz, comparable y oportuno; la confiabilidad, siendo consistente, objetiva y verificable y la provisionalidad, incluyendo estimaciones para determinar la información, que corresponde a cada período contable” (p. 87).

Las características de la información financiera como bien se indica, son útiles porque se pueden comparar resultados entre períodos, además se tiene confianza en los datos para la toma de decisiones.

### **2.3.1 Estados financieros**

Los estados financieros son la fuente primordial de información porque de aquí se obtienen datos para efectuar análisis financieros, de cuyos resultados se toman decisiones para una buena administración y así cumplir con los objetivos principales económicos de una entidad.

Según lo manifiesta Soto et al. (2017) “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).

### **2.3.2 Análisis e interpretación de los estados financieros**

Para poder realizar el análisis e interpretación de los estados financieros se deben considerar instrumentos y herramientas que sustenten la información con el propósito de minimizar riesgos en la institución.

Es así como Soto et. (2017) al, define este concepto como:

Es una parte especializada de la Gestión Financiera, y se la considera como un conjunto de instrumentos o herramientas que sirven para evaluar, analizar e interpretar información económica y financiera, mediante estos resultados, las direcciones financieras o administradores tomarán las decisiones, sustentados en información técnica financiera, para disminuir los riesgos en la organización. (p. 10)

Otro aporte del análisis financiero es la utilización de los estados financieros para analizar la posición y el desempeño financieros de una compañía, así como para evaluar el desempeño financiero futuro. (Wild, 2007 p. 12)

Entonces, se puede decir que el análisis financiero es hacer un estudio de la información financiera de derechos y obligaciones que se tiene en un período determinado.

El proceso de análisis financiero se fundamenta según Córdoba (2012) “en la aplicación de herramientas y de un conjunto de técnicas que se aplican a los estados financieros, con el propósito de obtener medidas y relaciones cuantitativas que señalen el comportamiento de las variables más significativas e importantes” (p. 94).

Por otra parte, al decir sobre la interpretación de los estados financieros consiste en una serie de juicios personales relativos al contenido de los estados financieros, basados en el análisis y en la comparación.

## **2.4 Métodos de análisis financiero**

Los métodos de análisis financiero son procedimientos que se usan para simplificar, separar o reducir los datos descriptivos y numéricos que integran los estados financieros, con el propósito de medir las relaciones en un solo período y los cambios presentados en varios períodos.

Hay varios métodos para analizar el contenido de los estados financieros; los más utilizados en las empresas son el análisis vertical y el análisis horizontal.

### **2.4.1 Método vertical**

Para poder analizar los estados financieros de un período se utiliza el método vertical.

Es un procedimiento estático Córdoba (2012) indica que “consiste en analizar estados financieros como el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras de un solo período en forma vertical” (p. 96).

El análisis de estados financieros por el método vertical es de utilidad cuando se necesita saber que tanto representa un rubro del total de activos, o pasivos.

Para efectuar el cálculo de este tipo de análisis se debe tener presente que se debe contar con una base sobre la cual obtener los porcentajes.

Para el estado de resultados se tendrá como base sobre la cual obtener los porcentajes el valor de las ventas.

Análisis vertical estado de resultados = Ítem del estado de resultados / total de ventas

Para el balance general la base sobre la cual obtener los porcentajes es el total de activos, total de pasivos y el total del patrimonio.

Análisis vertical balance general = Ítem del balance general / total activos, pasivos o capital.

#### **2.4.2 Método horizontal**

Cuando se necesita analizar variaciones de aumentos o disminuciones entre dos períodos se utiliza el análisis de estados financieros por el método horizontal.

En este método se comparan los estados financieros homogéneos, en dos o más períodos consecutivos, Córdoba (2012) indica que “para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas de un período a otro, conociendo los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos, se define cuáles merecen mayor atención por ser significativos para la toma de decisiones” (p. 97).

El método horizontal, determina aumentos o disminuciones de cuentas entre dos períodos para poder analizar cuáles han sido los factores que dieron origen a estas variaciones.

#### **2.5 Razones financieras**

Son indicadores utilizados en el mundo de las finanzas para medir o ponderar la realidad económica y financiera de una empresa, también miden la capacidad para asumir las diferentes obligaciones.

El análisis que se pueda hacer de las razones según Córdoba (2012) “varía de acuerdo con los intereses específicos de la parte involucrada: los acreedores del negocio están interesados principalmente en la liquidez de la empresa, sus reclamaciones o derechos son de corto plazo, y la capacidad de una empresa para pagarlos se juzga mejor por medio de un análisis completo de su liquidez” (p. 99).

Las razones financieras permiten evaluar el rendimiento de la empresa a partir del análisis de las cuentas del Estado de Resultados y del Balance General, no es solo con la aplicación de una fórmula a la información financiera para calcular una razón determinada sino además con la interpretación del valor de la razón.

### **2.5.1 Clasificación de las razones financieras**

Las razones financieras se clasifican en grupos para evaluar un elemento de la estructura financiera de la empresa.

Las razones financieras, para una mejor interpretación y análisis, Córdoba (2012) las clasifica en índices de razones de liquidez, actividad, razones de endeudamiento y razones de rentabilidad, debido a que no todas son importantes a la hora de diagnosticar una situación o evaluar un resultado. (p. 100)

Por tanto, se puede indicar que las razones financieras son clasificadas en grupo para analizar y supervisar el desempeño de la empresa de una forma más ágil.

### **2.5.2 Índices de liquidez**

Las empresas utilizan los índices de liquidez para saber si son capaz de generar efectivo para poder cumplir las obligaciones contraídas a corto plazo.

Los índices de liquidez según Gitman (2012) son los que miden la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. (p. 65)

La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus obligaciones o ser capaz de convertir sus activos corrientes en efectivo, esto es muy importante debido a que la empresa debe conocer si tiene liquidez.

**Cuadro 2.1 Fórmulas índices de liquidez**

<b>Índices de liquidez</b>		
<b>Razón</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Interpretación</b>
Liquidez corriente	$\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$	Capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo
Razón rápida (prueba del ácido)	$\frac{\text{Activo corrientes-Inventario}}{\text{Pasivo corrientes}}$	Capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, pero se excluye los inventarios

Fuente: Elaboración propia con información Gitman (2012, pp. 65-67)

Los índices de actividad según Gitman (2012) miden la rapidez con la que diversas cuentas se convierten en ventas, es decir, en entradas o salidas, también miden la eficiencia con la que opera una empresa en una variedad de dimensiones, como la administración de inventarios, gastos y cobros. (p. 68)

Los índices de actividad son los que establecen el grado de eficiencia con el cual, la administración de la empresa maneja los recursos y la recuperación de estos.

**Cuadro 2.2 Fórmulas índices de actividad**

<b>Índices de actividad</b>		
<b>Razón</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Interpretación</b>
Período promedio de cobro	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales}} \times 365$	Tiempo promedio que se requiere para cobrar las cuentas
Período promedio de pago	$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras}}$	Tiempo promedio que se requiere para pagar las cuentas
Rotación de los activos total	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$	Indica la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar ventas.

Fuente: Elaboración propia con información Gitman (2012, pp. 68-70)

## 2.5.4 Índices de rentabilidad

Los indicadores referentes a rentabilidad tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó.

Para Gitman (2012) los índices de rentabilidad permiten a los analistas evaluar las utilidades de la empresa respecto a un nivel determinado de ventas, cierto nivel de activos o la inversión de los propietarios. (p. 73)

Por tanto, se puede definir que los índices financieros sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa, para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir ventas en utilidades. Por lo tanto, se indican las fórmulas de los índices de rentabilidad en el cuadro 2.3.

**Cuadro 2.3 Fórmulas índices de rentabilidad**

Índices de rentabilidad		
Razón	Fórmula	Interpretación
Margen de utilidad bruta	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas netas}}$	Mide el porcentaje que queda de cada quetzal de ventas después de que la empresa pagó sus bienes.
Margen de utilidad neta	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$	Mide el porcentaje que queda de cada quetzal de ventas después de que se dedujeron todos los costos y gastos, incluyendo los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes.
Margen Operacional	$\frac{\text{Ebit}}{\text{Ventas netas}}$	Mide el porcentaje que queda de cada quetzal de ventas después de que se dedujeron todos los costos y gastos, excluyendo los intereses, impuestos.
EBITDA	$\text{Utilidad operativa} + \text{depreciaciones} + \text{amortizaciones}$	Es un indicador financiero que hace referencia a las ganancias de la compañía antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones.

ROI	$\frac{\text{Ganancias de las acciones comunes}}{\text{Ventas}}$	Mide la eficacia integral de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles.
ROE	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$	Mide el rendimiento ganado sobre la inversión de los accionistas comunes en la empresa.

Fuente: Elaboración propia con información Gitman (2012, pp. 74-76)

### 2.5.5 Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio es una herramienta financiera que se utiliza para identificar cuántas unidades se necesitan vender para poder cubrir los costos fijos y los gastos de administración, como lo indica Valero (2018):

El punto de equilibrio también nombrado análisis de equilibrio, análisis de sistema de costo-volumen-utilidad, punto muerto o umbral de rentabilidad, el cual permite determinar el nivel de las operaciones donde el ingreso total de las ventas se iguala al total de sus costos y gastos, dando como resultado que la utilidad sea igual a cero, no se experimenta ni ganancias, ni pérdidas. (p. 15)

El análisis del punto de equilibrio es importante porque permite conocer cuánto se tiene que producir para comparar los costos y gastos operativos, y así tomar decisiones pertinentes en el momento oportuno.

La fórmula del punto de equilibrio es la siguiente:

$$PE = \frac{CF}{1 - (CV/PV)}$$

Donde:

PE= Punto de equilibrio

1 = Constante

CV= Costo variable

PV= Precio de venta

### 3. METODOLOGÍA

La metodología contiene la explicación en detalle de qué y cómo se hizo para resolver el problema de investigación, el cual se enfocó sobre la gestión deficiente de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez y rentabilidad en una Universidad privada de Guatemala.

#### 3.1 Definición del problema

La universidad objeto de estudio para poder crecer necesita otorgar asistencia económica a los alumnos que no puedan pagar el total de la cuota, tiene que sacrificar una parte de la liquidez para tener más presencia en el mercado.

Derivado de la competencia que existe entre las universidades privadas de poder captar más mercado la universidad objeto de estudio tiene la estrategia de brindar a los nuevos alumnos prospectos el beneficio de asistencia económica durante toda la carrera, al finalizar la carrera se les da un período de gracia que al finalizar se hace un plan de pago para que inicien a cancelar la asistencia económica brindada.

Actualmente la Universidad puede llegar a tener problemas en su disponibilidad de efectivo para hacer frente a sus obligaciones, debido a que se ha incrementado la cuenta por cobrar por una gestión deficiente lo que implica tener mayores reservas de cuentas incobrables y una disminución de la utilidad y como consecuencia afecta la liquidez y rentabilidad de la institución.

Las preguntas que dieron lugar a esta investigación fueron ¿Qué razones financieras se pueden utilizar para hacer un diagnóstico al rubro de cuentas por cobrar?; ¿Qué políticas de crédito tiene la institución para poder otorgar asistencia económica?; ¿Qué métodos de análisis financiero se pueden utilizar para determinar variaciones de un año con respecto a otro?; ¿Cómo se puede determinar si la institución está generando flujos positivos para hacer frente a sus obligaciones?; ¿Cómo se puede determinar el éxito de la empresa en cuanto a las

ganancias obtenidas de las ventas y la eficacia de la administración para generar utilidades con sus activos?; ¿Qué propuestas de mejoras se pueden identificar en la gestión de las cuentas por cobrar para que se tenga la disponibilidad del efectivo para cubrir los costos y gastos en los que incurre?.

## **3.2 Objetivos**

En este apartado se proyectan el objetivo general y los objetivos específicos que representan el propósito o fin de la investigación, que cumplen la función de guiar y orientar la realización del trabajo de graduación, lo cual permite ajustarse y precisarse con claridad en la investigación.

### **3.2.1 Objetivo general**

Analizar la gestión de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez y rentabilidad en una universidad privada en Guatemala para determinar si hay problemas de liquidez que impida cumplir con sus obligaciones de pago al no utilizar de manera eficiente los recursos lo cual provoca una disminución en la utilidad.

### **3.2.2 Objetivos específicos**

Los objetivos específicos formulados que en su conjunto permitieron alcanzar el objetivo general son los siguientes:

1. Diagnosticar la situación actual de cuentas por cobrar utilizando razones financieras de índices de actividad (períodos de cobro) para saber con qué rapidez las cuentas por cobrar se convierten en efectivo.
2. Analizar las políticas de crédito y cobranza para establecer cómo evalúan a sus clientes y el nivel de riesgo al que estarán expuestas.
3. Analizar el balance general y estado de resultados por el método horizontal y vertical al rubro de cuentas por cobrar y cuentas incobrables para determinar las variaciones de un año con respecto al otro.

4. Analizar el balance general por razones de liquidez (liquidez corriente y prueba del ácido) y el estado de flujo de efectivo para comprobar si se está generando flujos positivos para hacer frente a sus obligaciones.
5. Analizar el balance general y el estado de resultados por medio de razones financieras de índices de rentabilidad (margen de utilidad bruta, margen de utilidad, margen operacional, EBITDA, ROI, ROE) para comprobar el éxito de la empresa en cuanto a las ganancias obtenidas de las ventas y la eficacia de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles.
6. Proponer mejoras de las deficiencias identificadas en la gestión de las cuentas por cobrar para que se tenga la disponibilidad del efectivo para cubrir los costos y gastos en los que incurre.

### **3.3 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación que se aplicó es el no experimental debido a que se analizó la problemática en su ámbito real y la recolección de información, se realizó donde se utilizaron técnicas e instrumentos que se detallan más adelante.

#### **3.3.1 Unidad de análisis**

La unidad de análisis para la investigación fue en una institución de educación privada superior de Guatemala.

#### **3.4 Período histórico**

El período histórico en que se llevó a cabo la investigación corresponde a los años 2018 y 2019.

#### **3.5 Ámbito geográfico**

La investigación quedó delimitada en el ámbito geográfico del departamento de Guatemala, debido a que la institución objeto de estudio se encuentra dentro de este límite.

### **3.6 Universo y muestra**

El universo de la investigación es una institución de educación superior privada que forma parte del sector privado, autorizados por el Consejo de la Enseñanza Privada Superior (CEPS).

La muestra es no probabilística debido a que se aplicó la entrevista estructurada dirigidas al jefe de asistencia económica quien es el experto en el área que tiene a su cargo el otorgamiento de la ayuda económica y al jefe de cobranza quien tiene a su cargo el seguimiento de cobro a dos tipos de estudiantes; a los que pagan el 100% de la cuota y los que tienen firmado un convenio de crédito educativo.

### **3.7 Técnicas e instrumentos aplicados**

Se utilizaron las siguientes técnicas de investigación documental y de campo donde se recabaron los datos relevantes que se analizaron para la investigación planteada.

#### **3.7.1 Técnicas e instrumentos documentales**

Las técnicas documentales que se utilizaron para recabar la información de la investigación fueron: consultas y revisiones bibliográficas en libros de texto, resúmenes, mapas conceptuales, subrayado que se extrajeron de libros, tesis sobre los temas similares que se consultaron. Esto permitió la construcción del marco teórico y la sección de antecedentes.

#### **3.7.2 Técnicas e instrumentos de campo**

Dentro de las técnicas e instrumentos de campo que se aplicaron y que sirvieron para relacionarse con el objeto de estudio realizado para el desarrollo de la investigación fueron:

##### **a) Técnica de análisis de documentos**

Para realizar esta técnica fue necesario la obtención de los instrumentos como balance general, estado de resultados, estado de flujo de efectivo e integración cuentas por cobrar.

#### **b) Técnica de entrevista**

Para esta técnica fue necesaria la aplicación de dos guías de entrevista como instrumento, tomando de base el muestreo no probabilístico, se determinó la aplicación de una de las guías para el jefe del departamento de asistencia económica y la segunda para el jefe del departamento de cobranza quienes son las personas expertas de aplicar la política de crédito y cobranza de la institución.

La entrevista para la persona del departamento de asistencia económica es estructurada y tiene 7 preguntas que puede responder libremente. La entrevista para la persona del departamento de cobranza es estructurada y tiene 4 preguntas que puede responder libremente.

### **3.8. Resumen del procedimiento**

La presente investigación es de carácter aplicada porque permite que los conocimientos adquiridos se pongan en práctica, es conocida como investigación empírica y se caracteriza “porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación” (Murillo, 2008 como se citó en Cordero 2009, p. 5).

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, el diseño aplicado es no experimental. Así mismo, se aplicaron las tres fases del proceso de investigación los cuales según Piloña (2012) son:

**a) Fase indagadora:** Es la fase inicial del método científico y se origina a partir de la existencia de un problema. El problema es una inquietud, una incógnita, una

pregunta. En esta fase se prevé, planifica, y ejecuta la recolección de datos que conlleva a la recolección de evidencias.

**b) Fase demostrativa:** Esta fase especifica que cualquier descubrimiento, previo a considerarse “una verdad”, debe demostrarse. Plantea medios, técnicas, e instrumentos que permiten obtener, ordenar, medir, cuantificar y calcular matemática y estadísticamente la o las evidencias que serán los medios de comprobación.

**c) Fase expositiva:** En esta fase los resultados deben ser divulgados y expuestos a la sociedad y pueden servir de base para rediseñar investigaciones orientadas hacia el conocimiento o descubrimiento de fenómenos conexos.

La información fue obtenida por medio de una entrevista estructurada al jefe del departamento de asistencia económica y al jefe del departamento de cobranza quienes son expertos del área de la gestión de cuenta por cobrar.

También se tomaron como instrumentos el balance general, estado de resultados, estado de flujos de efectivo e integración de cuentas por cobrar de los años 2018 y 2019.

Los tipos de análisis aplicados en la investigación fueron:

- a)** Análisis de razones financieras de índices de actividad, (períodos promedio de cobro, período promedio de pago y rotación de los activos total)
- b)** Análisis de la integración de cuentas por cobrar según la antigüedad de saldos.
- c)** Análisis de estados financieros por el método horizontal y vertical
- d)** Análisis del flujo de efectivo.
- e)** Análisis de razones financieras de índices de liquidez (liquidez corriente y prueba del ácido)
- f)** Análisis de razones financieras de índices de rentabilidad (margen de utilidad neta y rendimiento sobre los activos totales)
- g)** Análisis interpretativo de entrevistas estructuradas

## **4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El presente capítulo muestra los resultados de la investigación y análisis relacionados con una gestión deficiente de las cuentas por cobrar en una universidad privada, la estructura de este capítulo se encuentra basado en responder de acuerdo como se plantearon los objetivos específicos, los cuales marcan el hilo conductor de la investigación donde se relacionan con los hallazgos del problema de investigación.

### **4.1 Diagnóstico de la situación actual de cuentas por cobrar en una universidad privada**

Los resultados obtenidos del objetivo específico número uno de diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar, utilizando razones financieras de índices de actividad para saber con qué rapidez las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, permitió determinar el período de cobro, así como el período de pago.

Desde el punto de vista financiero dar asistencia económica permitió tener un mercado más amplio esto derivó en que se incrementaran las cuentas por cobrar por tener condiciones de pago flexibles.

#### **4.1.1 Análisis de razones financieras de índices de actividad**

Los índices de actividad fueron útiles porque se logró medir la rapidez con que las cuentas por cobrar se logran convertir en efectivo, también se logró medir el tiempo que utilizó la universidad para poder hacer efectivo el pago a los proveedores, así como evaluar la eficiencia con la cual se usa el total de activos.

Al analizar el balance general y estado de resultado del período 2018 y 2019 (ver anexo 1 y 2) por índices de actividad proporcionó los siguientes resultados como el período promedio de cobro, período promedio de pago y rotación de activos para diagnosticar la situación actual de cuentas por cobrar proporcionó los siguientes datos.

**Cuadro 4.1 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Razones financieras de índices de actividad período 2018 y 2019**

Razón	Cálculos 2018	Cálculos 2019	Año	
			2018	2019
Período promedio de cobro	$\frac{1,649,799.21}{(30,425,065.75/365)}$	$\frac{1,943,849.23}{(34,870,340.49/365)}$	20 Días	20 Días
Período promedio de pago	$\frac{585,875.26}{(21266732.127/365)}$	$\frac{810,540.70}{(24348372.89/365)}$	10 Días	12 Días
Rotación de los activos total	$\frac{30,425,065.75}{(122,260,933.22/365)}$	$\frac{34870340.49}{(126,370,886.57/365)}$	25%	28%

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

El tiempo promedio de cobro en que la universidad convierte las cuentas por cobrar para el año 2018 y 2019 es de 20 días.

El tiempo promedio de pago para el año 2018 es de 10 días y para el 2019 es 12 días promedio hay un incremento de 2 días para hacer efectivo el pago a los proveedores.

El índice de rotación de los activos total dio como resultado para el 2018 era 25% y para año 2019 fue de 28%, hubo un incremento de 3% de eficiencia de cómo la universidad utiliza sus activos para prestar servicios.

Con los resultados obtenidos, se determinó que el promedio de cobro de 20 días en ambos años es alto, debido a que la universidad da un plazo de 7 días para poder hacer efectivo el pago, después de este vencimiento, se le incrementa a la cuota vencida una mora por día de atraso. El promedio de pago para el año 2019 es de 12 días y al compararlo con el promedio de cobro en este período, se determinó que hay problemas de gestión de los recursos porque los alumnos no cumplen el plazo

de pago establecido y la universidad está obligada a realizar el pago a los proveedores, aunque carezca de estos ingresos.

Los indicadores analizados muestran que no hubo ningún cambio en los períodos de promedio de cobro, derivado a que se mantienen las mismas políticas de crédito y cobro del año anterior.

#### **4.2 Análisis de las políticas de crédito y cobranza para establecer cómo evalúan a los clientes y el nivel de riesgo al que estarán expuestas.**

Las políticas de crédito y cobro fueron recopiladas por medio de entrevistas (ver anexo 3 y 4) al jefe del departamento de cobranza y al jefe de departamento de asistencia económica, las cuales fueron analizadas para determinar qué tan drásticas o flexibles son para determinar el riesgo al cual estarán expuestas, también se utilizó el análisis a la antigüedad de saldos (ver anexos 5 al 8) para determinar qué tan eficientes son.

##### **4.2.1 Política de crédito y cobranza de la universidad**

La entrevista realizada al jefe del departamento de asistencia económica dio a conocer que la política de crédito y cobranza de la universidad está formada por el proceso de estudio, autorización, cobro y recuperación.

Según las respuestas que se obtuvieron de la entrevista al jefe del departamento de asistencia económica, sobre las políticas de crédito y cobranza, indicó que durante más de quince años que lleva desempeñando el cargo, las políticas establecidas no se han actualizado desde hace 10 años.

##### **a. Políticas de crédito**

Están basadas en el proceso de estudio y autorización el cual consiste en la evaluación de riesgo, donde se debe establecer una revisión del cliente para poder otorgar el crédito.

La universidad concede asistencia económica a estudiantes destacados, con alto rendimiento académico cuya necesidad económica sea comprobable, los requisitos para solicitar asistencia económica son:

**Cuadro 4.2 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Políticas de crédito**

Políticas de crédito	Proceso de estudio	Proceso de autorización
Ser alumno activo de la universidad.	X	
Para alumnos que sean de primer ingreso, contar con la carta de aceptación de la facultad a la que aplique.	X	
Poseer en los dos últimos años de estudios concluidos a nivel diversificado o universitario, el promedio mínimo es de 85 puntos.	X	
Cumplir con el proceso de solicitud de asistencia económica.	X	
Contar con un(a) fiador(a) durante todo el tiempo que haga uso de la asistencia y reembolso total de la misma.		X
El trámite debe ser realizado personalmente por el interesado (a), en fechas establecidas.		X

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

En el proceso de estudio y autorización se determinó que para optar a la asistencia económica que brinda la universidad no hay un estudio tan profundo para evaluar el tipo de cliente a quien se le puede otorgar asistencia, basta con que tenga un fiador como requisito fundamental y tener una excelencia académica para que sea autorizado.

**b. Políticas de cobro**

Las políticas de cobros son los procedimientos que la universidad utiliza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas.

Con la entrevista realizada al jefe del departamento de cobros se conocieron las políticas vigentes de la universidad.

**Cuadro 4.3 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Políticas de cobro según el tipo de alumno**

Políticas de cobro	Alumno con condiciones normales	Alumnos con crédito educativo
Los alumnos tienen hasta el 07 de cada mes para poder hacer el pago de sus cuotas	Aplica	Aplica
Los alumnos que no cancelen dentro de los 07 días calendario, se cobran Q5.00 quetzales diarios por atraso.	Aplica	Aplica
Los alumnos tienen que estar solventes al momento de realizar los exámenes parciales	Aplica	Aplica
Al finalizar el semestre si tienen saldo pendiente no pueden ver las notas de los cursos.	Aplica	Aplica
Para poder inscribirse al siguiente semestre tiene que estar solvente	Aplica	Aplica
Los alumnos con asistencia económica después de graduarse tienen hasta el 15 de cada mes para hacer el pago ordinario	No aplica	Aplica
Los alumnos que pagan después del 15 de cada mes tienen una mora de Q.100.00	No aplica	Aplica

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

Las políticas de cobros de la universidad son flexibles debido a que únicamente se exige el pago a los alumnos al momento de realizar los exámenes parciales.

Según la entrevista realizada al jefe del departamento de cobro dio a conocer que dentro de la política de crédito y cobro está el proceso de recuperación el cual tiene las políticas correctivas que se detallan a continuación:

- a) Fecha de 60 días de vencimiento para poder requerir el pago al cliente
- b) Se reconoce como cuentas incobrables hasta el mes de diciembre y es traslado a la oficina jurídica para poder cobrar.
- c) Se tiene convenio con una oficina jurídica para hacer el cobro por la vía legal.

En el proceso de recuperación, las políticas correctivas son flexibles debido a que se empieza a cobrar después de 60 días, de no lograr el cobro a fin de año se trasladan las cuentas vencidas a una oficina jurídica.

#### 4.2.2 Análisis de la antigüedad de saldo de cuenta por cobrar

La universidad posee dos grupos de cuentas por cobrar, la primera es cuotas por cobrar y está integrada por alumnos regulares a quienes se le hace el cargo a inicio de cada mes y tienen un plazo de 7 días para poder hacer el pago, de lo contrario se convierte en una cuenta por cobrar vencida.

El segundo grupo es crédito educativo por cobrar está integrado por alumnos que no pueden pagar el total de la cuota, solicitan asistencia económica durante toda la carrera universitaria, la parte que se otorga se convierte en una cuenta por cobrar vigente, al finalizar la carrera se les hace un plan de pago con vencimientos mensuales.

La antigüedad de saldo de cuentas por cobrar (ver anexo 6 y 8) se clasifica de la siguiente manera:

#### **Cuadro 4.4. Departamento de Guatemala, Universidad privada, clasificación de antigüedad de saldo**

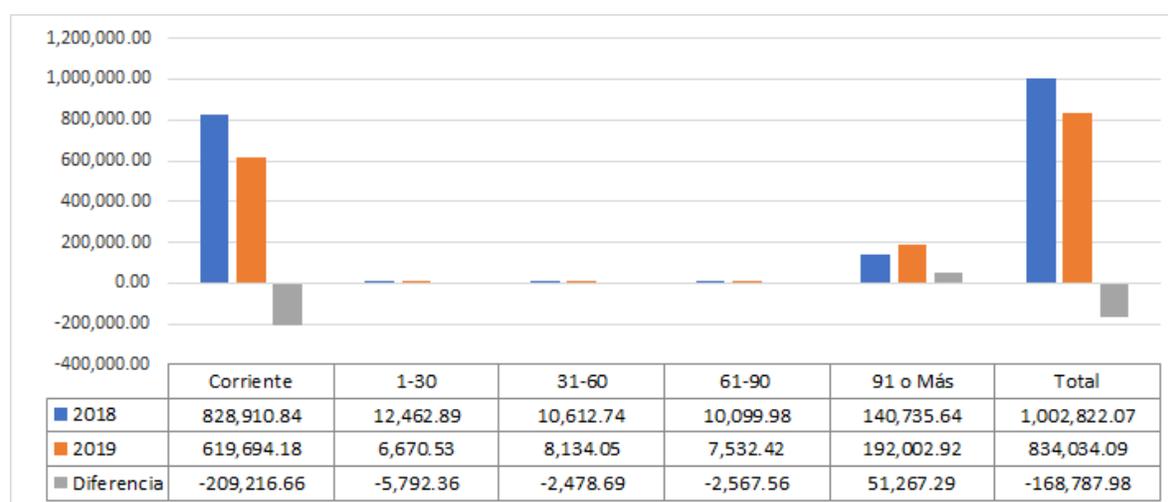
<b>Corriente</b>	Los cargos se realizan al inicio de cada mes y tienen para pagar hasta el 7 de cada mes, son cuentas por cobrar no vencidas
<b>De 1 a 30 días</b>	Los cargos que se hacen a los alumnos tienen un vencimiento de 1 día a 30 días
<b>De 31 a 60 días</b>	Los cargos que se hacen a los alumnos tienen un vencimiento de 31 días a 60 días
<b>De 61 a 90 días</b>	Los cargos que se hacen a los alumnos tienen un vencimiento de 61 días a 90 días
<b>De 91 o más días</b>	Los cargos que se hacen a los alumnos tienen un vencimiento de 91 día en adelante

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

La antigüedad de saldos está estructurada en corriente aquí se encuentra alumnos que tienen una cuenta por cobrar que no ha vencido, de 1 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días y de 91 o más días, son alumnos con cuentas por cobrar que están vencidas entre ese rango de días.

La clasificación de antigüedad de saldos (ver anexos del 4 al 8) sirve de base para poder determinar qué alumnos tienen cuenta por cobrar y cuantos días de atraso tienen, también se utiliza como alertas para poder empezar la labor de cobranza para que no se vuelva una cuenta incobrable.

**Gráfica 4.1 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Antigüedad de saldos resumidos años crédito educativo por cobrar 2018 y 2019**

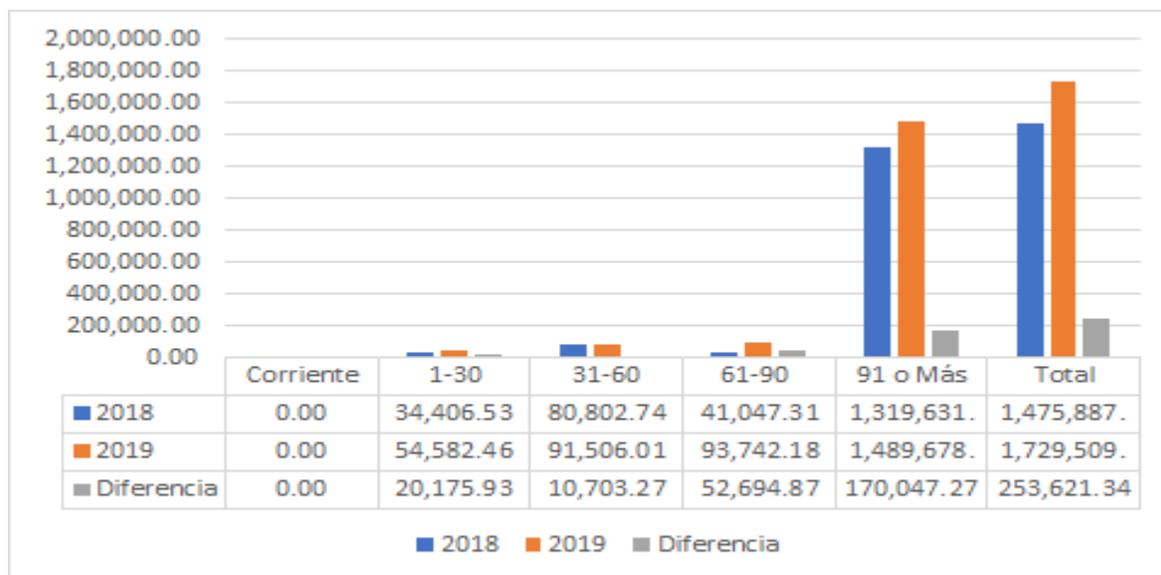


Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

Al analizar la antigüedad de saldos de crédito educativo por cobrar del año 2018 y 2019 dio como resultado una disminución de Q.168,787.98, el factor que ayudó a disminuir la cartera fue que para el año 2019 se brindó menos asistencia económica a los alumnos y no porque se hubiera mejorado el proceso de cobro.

Los saldos que estaban vencidos por más de 91 días para el año 2018 era de Q.140,735.64 y para el año 2019 Q.192,002.92, hay un incremento de Q.51,267.29, el incremento se originó por alumnos que se graduaron en 2018 y no han podido pagar la cuota que corresponde en los plazos establecidos.

**Gráfica 4.2 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Antigüedad de saldos resumidos de cuentas por cobrar año 2018 y 2019**



Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

Al analizar la antigüedad de saldos de cuotas por cobrar del año 2018 y 2019 dio como resultado un aumento de Q.253,621.34, el factor que ayudó a la reducción cartera fue que para el año 2019 se brindó menos asistencia económica a los alumnos y no porque se hubiera mejorado el proceso de cobro.

Los saldos que estaban vencidos por más de 91 días para el año 2018 fueron de Q.1,319,631.00 y para el año 2019 Q.1,489,678.00, hay un incremento de Q.170,047.27 el incremento se originó por alumnos que se ha retirado de la universidad y no realizaron el proceso de retiro formal.

Para poder realizar el proceso de retiro formal los alumnos deben estar solventes y realizar el trámite antes del 25 de cada mes, para que no realicen el cargo del mes siguiente, de no hacerlo las cuotas se irán acumulando hasta finalizar el semestre.

A través del análisis de las políticas de crédito y cobranza de la universidad se logró concluir que el proceso de estudio, autorización, cobro y recuperación son flexibles, debido a que en el proceso de estudio y autorización al evaluar qué tipo de cliente es, no hay un estudio tan profundo para otorgar asistencia económica, basta con que tenga fiador que puede ser un familiar y tener un rendimiento académico de 85 puntos.

En el proceso de cobro se exige el pago a los alumnos al momento de realizar exámenes parciales, por último en el proceso de recuperación se establecen medidas correctivas a la política de crédito y cobro pero no son tan agresivas porque para requerir el pago tiene que tener 60 días de vencimiento, de no lograr el cobro a fin de año, son trasladadas a una oficina jurídica, por lo tanto el riesgo al cual va estar expuesto el crédito es alto, el cual tiene un efecto en el incremento en el año 2019 en crédito educativo por cobrar en saldos vencidos de más de 91 días por un monto de Q.693,298.46 y en cuotas por cobrar por valor de Q.205,722.79.

#### **4.3 Análisis del balance general y estado de resultados por el método horizontal y análisis del balance general por el método vertical al rubro de cuentas por cobrar para determinar variaciones de un año con respecto al otro**

Al analizar los estados financieros por el método horizontal y vertical permitió a la universidad detectar deficiencias y patrones negativos que requieren aplicación de acciones correctivas, así como también tomar acciones preventivas en caso de problemas potenciales en la operatividad y que afectan al ámbito financiero de la empresa.

##### **4.3.1 Análisis de estados financieros por el método horizontal**

Al analizar los estados financieros por el método horizontal de la universidad consistió en comparar los estados financieros de dos períodos consecutivos, para

determinar aumentos y disminuciones de cuentas, de un período con respecto a otro.

Se determinó la variación de cuentas cobrar del año 2019 comparado con el año 2018, el resultado obtenido sirvió de base para identificar qué factores pudieron haber ocasionado estos incrementos.

**Tabla 4.1 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Balance general, Rubro de activo corriente, Período 2018 y 2019, Cifras en quetzales**

NOMBRE	VARIACIÓN			
	AL 31/12/2018	AL 31/12/2019	MONTO	%
TOTAL: ACTIVO	122,260,933.22	126,370,886.57	4,109,953.35	3.36%
ACTIVO	135,814,838.25	142,513,150.49	6,698,312.24	4.93%
ACTIVO CORRIENTE	13,594,830.26	15,824,433.08	2,229,602.82	16.40%
CAJA	18,400.00	18,150.00	- 250.00	-1.36%
BANCOS	3,193,835.83	2,366,659.33	- 827,176.51	-25.90%
INVERSIONES	4,436,202.71	7,255,069.17	2,818,866.47	63.54%
CUENTAS POR COBRAR	<b>2,478,710.05</b>	<b>2,563,543.41</b>	<b>84,833.36</b>	<b>3.42%</b>
CUENTAS POR COBRAR ESTUDIANTES	2,478,710.05	2,563,543.41	84,833.36	3.42%
CUOTAS POR COBRAR	1,475,887.98	1,729,509.32	253,621.34	17.18%
CREDITO EDUCATIVO	1,002,822.07	834,034.09	- 168,787.98	-16.83%

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

Los resultados obtenidos al analizar el balance general del período 2018 y 2018 por el método horizontal al rubro de cuentas por cobrar, se logró determinar que hay un incremento de cuentas por cobrar de 3.42% de forma general con respecto a los datos que se tenían en el año 2018 el cual representó un monto de Q.84,833.36.

Se realizó un análisis más a detalle de las cuentas por cobrar la cual estaba integrada por cuotas por cobrar y crédito educativo por cobrar brindado los siguientes resultados.

En cuotas por cobrar se determinó que para el año 2019 hay un incremento de 17.18% que representa un valor de Q.253,621.34, en crédito educativo por cobrar para el año 2019 hay una disminución de 16.83% que representa un valor de Q.168,787.98

El incremento de cuentas por cobrar tiene como origen una gestión deficiente en la cobranza, esto repercute en que la institución tenga menor liquidez para hacer frente a las obligaciones contraídas.

**Tabla 4.2 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Estado de resultados, Rubro de gastos, Período 2018 y 2019, Cifras en quetzales**

NOMBRE	AL	AL	VARIACION	
	31/12/2018	31/12/2019	MONTO	%
EGRESOS	33,541,508.19	36,984,757.22	3,443,249.04	10.27%
GASTOS	21,266,732.12	24,348,372.89	3,081,640.78	14.49%
GASTOS OPERATIVOS	21,266,732.12	24,348,372.89	3,081,640.78	14.49%
CUENTAS INCOBRABLES	246,435.35	411,785.68	165,350.33	67.10%
GASTOS	12,274,776.07	12,636,384.33	361,608.26	2.95%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	12,274,776.07	12,636,384.33	361,608.26	2.95%

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

Los resultados obtenidos al analizar el estado de resultados del período 2018 y 2019 por el método horizontal a las cuentas incobrables, se logró determinar que hay un incremento de 67.10% con respecto a los datos que se tenían en el año 2018 el cual representó un monto de Q.165,350.33.

El aumento de cuentas incobrables ocasiona que se tenga que emplear más recursos operativos para recuperar la cartera vencida y como efecto disminuya la utilidad del período.

### 4.3.2 Análisis del balance general por el método vertical al rubro de cuentas por cobrar

El análisis del balance general de la universidad por el método vertical se utilizó para identificar qué tan relevante o peso tiene en los activos en un período determinado

**Tabla 4.3 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Balance general, Rubro de activos, Período 2018 y 2019, Cifras en quetzales**

NOMBRE	AL 31/12/2018	%	AL 31/12/2019	%
TOTAL: ACTIVO	122,260,933.22		126,370,886.57	
ACTIVO	135,814,838.25		142,513,150.49	
ACTIVO CORRIENTE	13,594,830.26	11.12%	15,824,433.08	12.52%
CAJA	18,400.00	0.02%	18,150.00	0.01%
BANCOS	3,193,835.83	2.61%	2,366,659.33	1.87%
INVERSIONES	4,436,202.71	3.63%	7,255,069.17	5.74%
CUENTAS POR COBRAR	2,478,710.05	2.03%	2,563,543.41	2.03%
(-)CUENTAS COMPLEMENTARIAS DE ACTIVO	- 13,553,905.03		- 16,142,263.92	
CUENTAS REGULADORAS	- 1,503,537.55	-1.2%	- 1,858,836.22	-1.5%

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

Los resultados obtenidos al analizar el balance general del período 2018 y 2019 por el método vertical al rubro de cuentas por cobrar, se logró determinar que representa un 2.03% para ambos períodos no hay variación con respecto al año anterior.

De los resultados obtenidos se logró determinar que no hay una mejora en la gestión de cuentas por cobrar se mantienen la misma estructura y método de cobro del año 2018.

#### **4.4 Analizar el balance general por razones de liquidez y el estado de flujo de efectivo para comprobar si se está generando flujos positivos para hacer frente a sus obligaciones.**

El estado de flujo de efectivo es utilizado en la universidad como herramienta para controlar los ingresos y egresos, permite medir los fondos con los que dispone para hacer frente a sus obligaciones y pueda ser distribuido de forma óptima y lograr mantener una estructura sólida.

##### **4.4.1 Flujo de efectivo por método indirecto**

El análisis del flujo efectivo de la universidad permitió determinar los efectos de transacciones no monetarias, aumentos y disminuciones en actividades de operación.

En las actividades de inversión se analizó si han adquirido activos fijos, en las actividades de financiamiento se analizó si hay arrendamientos financieros y pago de préstamos, según tabla 4.4.

Los resultados obtenidos de analizar el estado de flujo de efectivo del año 2018 generó un flujo neto de efectivo positivo de Q.721,873.00 al final del período quedo con un saldo disponible de Q.7,647,289.00, para el año 2019 generó un flujo neto positivo de Q.1,991,440 al final del período quedó con un saldo disponible de Q. 9,639,878, el rubro que ayudó a que hubieran flujos netos positivos se debe a que la universidad cuenta con ingresos extraordinarios como donaciones las cuales tiene un monto para el año de 2018 de Q.6,405,043,71 y para el año 2019 es de Q.6,209,682.90, estos ingresos ayudaron a que no hubiera problemas de liquidez.

En las actividades de financiamiento para el período 2018 hay un flujo de efectivo negativo de Q.2,323,448.00 la cual se utilizó para pagar obligaciones de largo plazo, pago de soluciones de leasing y abono de préstamo. Para el año 2019 en las

actividades de financiamiento se generó un flujo de efectivo positivo Q.1,059,597.00 derivado a que se adquirieron nuevas soluciones de leasing y el abono a préstamo bancario fue mínimo.

**Tabla 4.4 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Análisis al estado de flujo de efectivo**

UNIVERSIDAD PRIVADA ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO METODO INDIRECTO Año 2018 y 2019 ( CIFRAS EXPRESADOS EN Q )		
	2018	2019
<b>FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
<b>Resultado del período</b>	<b>3,761,049</b>	<b>1,784,328</b>
<b>Ajustes por:</b>		
Depreciaciones	(5,521,620)	2,233,060
Amortizaciones	(1,222,005)	
Provisión de prestaciones laborales	172,308	976,233
Cuentas incobrables	(6,372,751)	355,299
Gastos anticipados	(16,091)	18,929
Cuentas por cobrar	(237,877)	(84,833)
Construcciones en proceso	5,524,902	(172,259)
Cuentas por pagar	(188,041)	340,380
Productos percibidos no devengados	256,894	(50,584)
<b>Flujos netos de efectivo generados por actividades de operación</b>	<b>(3,843,233)</b>	<b>5,400,553</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
Adquisición de propiedad, mobiliario y equipo	6,888,554	(4,468,709)
<b>Flujo de efectivo neto usado en actividades de inversión</b>	<b>6,888,554</b>	<b>(4,468,709)</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>		
Obligaciones por pagar largo plazo	(163,957)	(182,150)
Adquisición arrendamiento Financieros	(354,595)	1,264,107
Pago de arrendamiento Financieros		-
Pago de préstamos bancarios	(1,804,896)	(22,360)
<b>Flujo de efectivo neto usado en actividades de financiamiento</b>	<b>(2,323,448)</b>	<b>1,059,597</b>
<b>FLUJO NETO DE EFECTIVO EN EL PERÍODO</b>	<b>721,873</b>	<b>1,991,440</b>
<b>SALDO INICIAL DE DISPONIBILIDADES</b>	<b>6,925,415</b>	<b>7,648,439</b>
<b>SALDO FINAL DE DISPONIBILIDADES</b>	<b>7,647,289</b>	<b>9,639,878</b>

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

En las actividades de financiamiento para el período 2018 hay un flujo de efectivo negativo de Q.2,323,448.00 la cual se utilizó para pagar obligaciones de largo plazo, pago de soluciones de leasing y abono de préstamo. Para el año 2019 en las

actividades de financiamiento se generó un flujo de efectivo positivo Q.1,059,597.00 derivado a que se adquirieron nuevas soluciones de leasing y el abono a préstamo bancario fue mínimo.

El flujo de efectivo de las actividades de inversión dio como resultado para el año 2018 un monto positivo de Q.6,888,554.00 debido a que se dio de baja mobiliario y equipo que se encontraba en estado obsoleto. Para el año 2019 en las actividades de inversión se generó un monto negativo por valor de Q.4,468,709.00 debido a que se adquirió mobiliario y equipo.

En las actividades de operación el flujo de efectivo para el 2018 generó un monto negativo de Q.3,843,233.00 debido a hubo una disminución de las depreciaciones, se dieron de baja cuentas incobrables de alumnos la cual se consideró que ya no se iba a recuperar, se incrementó la cuota por cobrar en Q.237,877. Para el año 2019 en las actividades de operación generó un flujo de efectivo positivo de Q.5,400,553.00 originado por el incremento de depreciaciones y amortizaciones.

La universidad generó flujos netos positivos para el período 2018 gracias a donaciones recibidas por un monto de Q.6,888,554.00 y para el año 2019 siguió la misma tendencia debido a que el monto de las donaciones fue de Q.6,209,682.9 , la gestión de cuentas por cobrar tiene deficiencias debido a que se incrementó las cuotas por cobrar de alumnos para el año 2019 en Q.84,833.36 y en otras cuentas por cobrar por valor de Q.172,258.54 el cual da un monto de Q.257,092.00 en este rubro. La universidad quedó con una disponibilidad de 721,873.00 para el año 2018 y para el año 2019 fue Q.7,647,289.00, de los montos mencionados el 75% está comprometido para pagar prestaciones laborales ya que tiene la política de indemnización universal.

#### **4.4.2 Razones de liquidez**

Para determinar si la universidad está solvente y pueda cubrir sus obligaciones a corto plazo se hace necesario analizar las razones de liquidez para el balance general para el año 2018 y 2019.

**Cuadro 4.5 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Razones financiera de índice de liquidez año 2018 y 2019**

Razones de liquidez				
Razón	Cálculo	2018	Cálculo	2019
Liquidez corriente	$\frac{13,594,830.26}{4,132,937.34}$	3.29	$\frac{15,824,433.08}{24,395,964.01}$	0.65
Razón rápida (prueba del ácido)	$\frac{13,594,830.26}{4,132,937.34}$	3.29	$\frac{15,824,433.08}{24,395,964.01}$	0.65

Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

La universidad era capaz de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo con los activos de los que disponía en el año 2018, debido a que el índice de liquidez corriente era de 3.29 que significaba que por cada quetzal de pasivo corriente que se tenía la universidad contaba con tres veces el valor para hacer frente a las obligaciones contraídas. Lo contrario sucede al analizar el índice de liquidez corriente para el año 2019 se cuenta con un indicador de 0.65 el cual se considera bajo y tiene como significado que por cada quetzal que yo tenga de pasivo corriente solo se dispone de 0.65 para hacer frente a las obligaciones contraídas.

Al realizar el análisis de la prueba rápida los resultados son los mismos que lo de la liquidez corriente, derivado a que la universidad por la actividad económica a la que se dedica no requiere tener inventarios por tanto los resultados dan el mismo resultado.

El gestionar de manera deficiente las cuentas por cobrar impacta de manera directa la razón de liquidez corriente lo que conlleva que se tenga que solicitar más días de crédito a los proveedores.

#### **4.5 Análisis del balance general y estado de resultados por medio de razones financieras de índices de rentabilidad para medir la eficiencia y eficacia de la administración para generar utilidades**

La universidad para poder medir la eficiencia y eficacia de la administración para generar utilidades, controlar costos y gastos fue necesario utilizar razones financieras de rentabilidad, dentro de las cuales podemos mencionar el margen de utilidad bruta, el margen de utilidad neta, el margen operacional, el EBITDA, el ROI y el ROE.

El análisis que se realizó al estado de resultados y balance general por medio de razones financieras de rentabilidad se muestran en el cuadro 4.6.

El índice de margen de utilidad bruta dio como resultado que para el año 2018 y 2019 tiene un 30% de beneficios que obtiene la universidad después de restar los costos asociados para brindar servicios.

El índice de margen de utilidad neta dio como resultado que para el año 2018 se tiene un 12.36% y para el año 2019 es de 5.12%, la disminución del margen de utilidad neta es originado por una baja de ingresos extraordinarios en el rubro de donaciones.

El índice de margen operacional que se obtuvo fue de -10.24% para el año 2018 y para el año 2019 fue de -6.28%, esta mejora en este índice da la pauta que la universidad está tratando de mejorar la gestión de los recursos financieros con los que cuenta.

El EBITDA de la universidad dio como resultado para el año 2018 Q. 301,402.00 y para el año 2019 es de Q.923,641.00 el tener un incremento en EBITDA constituye

que la universidad está iniciando a generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva.

**Cuadro 4.6 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Razones financiera de índice de rentabilidad año 2018 y 2019**

Razón	Cálculo	2018	Cálculo	2019
Margen de utilidad bruta	$\frac{9,158,334}{30,425,066}$	30%	$\frac{10,450,483}{34,798,856}$	30%
Margen de utilidad neta	$\frac{3,761,049}{30,425,066}$	12.36%	$\frac{1,784,327}{34,870,340}$	5.12%
Margen Operacional	$\frac{(3,116,442)}{30,425,066}$	-10.24%	$\frac{(2,114,417)}{34,870,340}$	-6.28%
EBITDA	- 3,116,442 +3,417,844	301,402	-2,114,417 +3,038,057	923,641
ROI	$\frac{3,761,048.88}{122,260,933.22}$	3.08%	$\frac{1,784,327.28}{126,370,886.57}$	1.41%
ROE	$\frac{3,761,048.88}{69,786,163.57}$	5.39%	$\frac{1,784,327.28}{73,463,111.01}$	2.43%

Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

El indicador de rendimiento sobre los activos totales (ROI) proporcionó el siguiente resultado para el año 2018 el indicador es 3.08% y para el año 2019 es de 1.41% el cual reflejó una disminución en el rendimiento de los activos.

El indicador de rendimiento sobre la inversión (ROE) proporcionó el siguiente resultado para el 2018 el indicador es de 5.39% y para el año 2019 es de 2.43% el cual reflejó una disminución en el rendimiento que logra el inversor por el capital que ha invertido en la universidad.

De los resultados obtenidos se determinó que la administración de la universidad tiene problemas para generar utilidades debido a que tiene un margen de utilidad bruta de 30% de beneficio después de restar los costos asociados para brindar servicios. En el margen operacional se ve una pequeña mejora pero no lo suficiente debido que tiene un margen operacional para el año 2019 de -6.28%, el tener un incremento en el EBITDA constituye que la universidad está iniciando a generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva el cual todavía no es suficiente, el tener una gestión de deficiente de los recursos repercute en que el rendimiento sobre los activos totales tenga una disminución sobre la eficiencia de los activos debido que en 2018 este indicador tenía 3.08% y para el año 2019 bajo a 1.41%, uno de los factores que se puede mencionar es el incrementos de la cuentas por cobrar. En el retorno de la inversión también es afectada debido a que se pierde rendimiento sobre la inversión este indicador tenía 5.39% en 2018 y para el año 2019 bajo a 2.43%.

#### **4.6. Propuestas de mejora a las deficiencias encontradas**

Las deficiencias encontradas durante el proceso de investigación es tener un margen operativo negativo para el año 2018 de -10.24% y para el año 2019 es de -6.28%, el promedio de cobro es de 20 días para el año 2018 y 2019, se considera alto debido a que la política de cobro indica que las cuentas por cobrar que está integrada por alumnos que cubren el total de la cuota tiene un vencimiento de 7 días y para los alumnos que reciben asistencia económica es de 15 días.

#### 4.6.1 Utilizar el punto de equilibrio como herramienta estratégica

Derivado a que la universidad no logra cubrir los gastos operativos como propuesta de mejora es determinar el punto de equilibrio para identificar cuántos alumnos como mínimo se necesitan para cubrir costos y gastos administrativos y así evitar problemas de liquidez.

El punto de equilibrio es una herramienta estratégica clave a la hora de determinar la solvencia de la institución y su nivel de rentabilidad, se conoce como punto de quiebre, dado que al cruzarlo dejamos el área deficitaria y pasamos al área de beneficios.

**Figura 4.1. Proceso de cálculo de punto de equilibrio**



Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

Para calcular el punto de equilibrio como se indica en la figura 4.1 es necesario contar con los rubros de ingresos, costos y gastos fijos con los que cuenta la universidad, se debe contar con el costo promedio por alumno mensual y anual; se debe aplicar las fórmulas en valores y en cantidad; y por último con los resultados obtenidos se realiza una gráfica para identificar de manera más ágil cual es el punto de equilibrio.

**Cuadro 4.7 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Resumen de variables en valores año 2018 y 2019**

<b>Resumen de datos obtenidos del estado de resultados</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ingresos	30,425,065.75	34,870,340.49
Costos	21,266,732.12	24,348,372.89
Gastos fijos	12,274,776.07	12,636,384.33
<b>Costo promedio por alumno</b>		
	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
Cuota promedio por alumno	3,000.00	3,000.00
Inscripción por semestre	1,600.00	3,200.00
<b>Total</b>	<b>4,600.00</b>	<b>3,3200.00</b>

Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

#### 4.6.2. Cálculo punto de equilibrio en valores y unidades

Derivado a que en los años 2018 y 2019 la universidad ha tenido un margen operacional negativo es necesario identificar cuántos alumnos necesita tener para poder cubrir los costos y gastos administrativos, como se indica en el cuadro 4.7 en donde se da el resumen de variables en valores.

**Cuadro 4.8 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Punto de equilibrio en valores año 2018 y 2019**

<b>Año</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Valores</b>	<b>Resultado</b>
<b>2018</b>	Costos fijos	12,274,776.07	40,778,255.53
	1- Costos variables	21,266,732.12	
	Ventas totales	30,425,065.75	
<b>2019</b>	Costos fijos	12,636,384.33	41,877,626.02
	1- Costos variables	24,348,372.89	
	Ventas totales	34,870,340.49	

Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

Para el período 2018 la universidad necesitaba tener ingresos por un valor de Q.40,778,255.53 para poder cubrir costos y gastos administrativos y para el año 2019 necesitaba tener ingresos por Q41,877,626.02 para poder cubrir costo y gastos, como se determinó en el cuadro 4.8.

**Cuadro 4.9 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Punto de equilibrio en unidades año 2018 y 2019**

<b>Año</b>	<b>Punto de equilibrio en valores</b>	<b>Costo promedio por año</b>	<b>Punto de equilibrio por alumnos</b>
2018	40,778,255.53	33,200.00	1,228
2019	41,877,626.02	33,200.00	1,261

Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

Para el período 2018 la universidad necesitaba tener 1,228 alumnos para poder cubrir costos y gastos administrativos y para el año 2019 necesitaba tener 1,261 por para poder cubrir los costos y gastos, como se determinó en el cuadro 4.9.

Utilizar el punto de equilibrio como herramienta estratégica permite identificar cuántos alumnos necesito en cantidad y cuánto representa de forma monetaria para poder cubrir mis costos y gastos administrativos.

Para que el margen operacional no quedara negativo la universidad debía de contar para el año 2018 con más de 1,228 alumnos que representaría un valor superior de Q.40,778,255.53 y para el año 2019 debía de tener más de 1,261 alumnos que representaría un valor superior de Q.41,877,626.02.

De lo anterior la administración de la universidad tiene que evaluar si incrementa el costo de la cuota o exigir más alumnos al departamento de promoción.

#### **4.6.3 Proceso de actualización de cobro**

De acuerdo con el diagnóstico realizado sobre la rapidez con que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, es necesario enfatizar en el cumplimiento y seguimiento de la cartera de clientes para que se obtenga el pago en el plazo establecido, y así cumplir con el objetivo de cobrar tan rápido como sea posible.

Para ello se propone que el proceso se realice desde los primeros días del plazo vencido:

Del 8 al 15 de cada mes el auxiliar de contabilidad enviará reporte de la antigüedad de saldo al departamento de cobros para que lo clasifique por facultad, donde los coordinadores administrativos de las facultades enviarán recordatoria de pagos vencidos siendo la primera opción vía correo electrónico, de no atender la solicitud se realizará llamadas por teléfono y por último firmar un compromiso de pago. Este proceso se repetirá del 16 al 23 de cada mes.

Si se cumple con el seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar la universidad tendrá los ingresos en las fechas establecidas y durante el mes, para disponer de efectivo y no afectar la liquidez para los pagos correspondientes, tal como se indica en la *figura 4.5* sobre el proceso de mejoramiento para el seguimiento de las cuentas por cobrar.

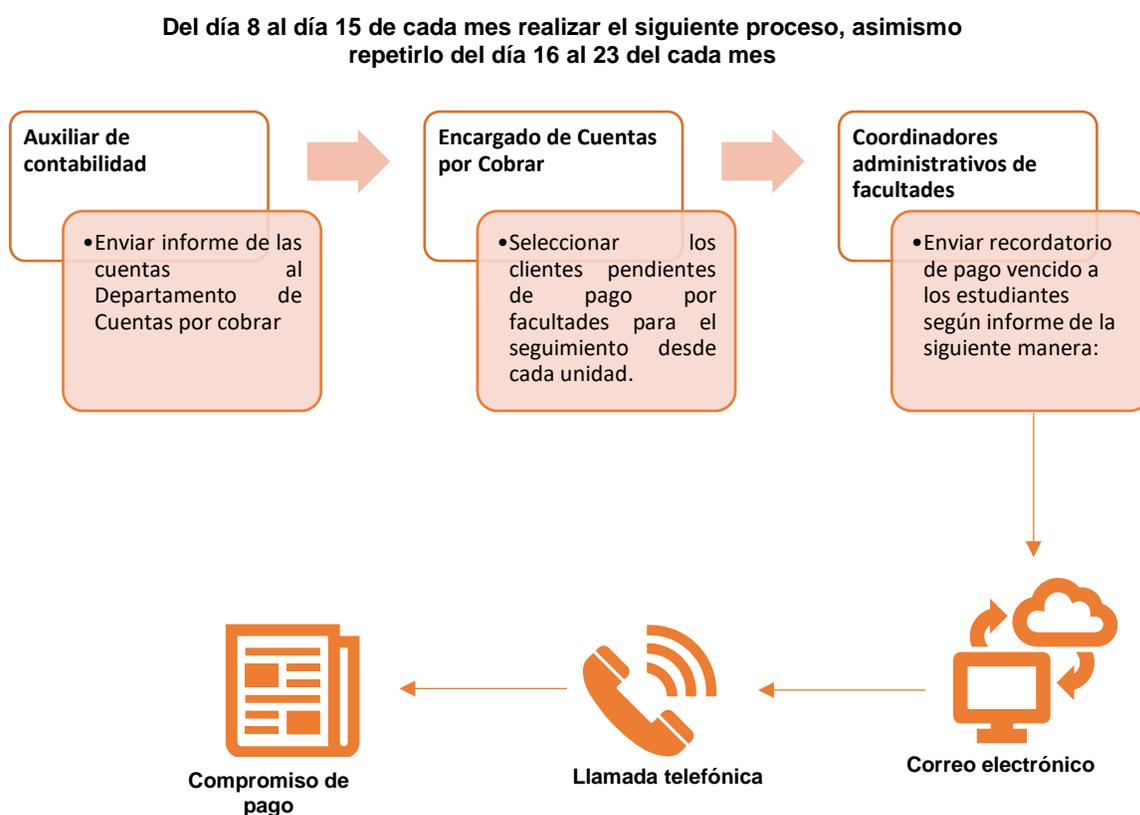
#### **4.6.4 Enfocarse al actualizar políticas de crédito y cobranza**

Según el análisis que se realizó a las políticas de crédito y cobro que tiene establecida la universidad, es necesario que se mejoren, porque se detectaron debilidades en las políticas de crédito como vacíos en la normativa, los procedimientos no se cumplen a cabalidad, además están desactualizados.

Por tanto, el Consejo Directivo por ser la máxima autoridad, deben comprender que la flexibilidad de las políticas de crédito y cobranza que tiene la universidad, se debe a que no es su fin brindar asistencia económica por lo que se propone realizar

alianzas con un banco del sistema que brinde ayuda a los alumnos prospectos, teniendo una relación comercial entre ambas entidades para que se les otorgue una tasa preferencial, lo cual, ayudaría a disminuir el costo en la operación al ya no utilizar recursos para la recuperación de esta cartera.

**Figura 4.5 Departamento de Guatemala, Universidad privada, proceso de mejoramiento para el seguimiento de las cuentas por cobrar**



Elaboración propia con información recopilada en la investigación de campo

## CONCLUSIONES

1. Como resultado de la investigación la situación de la universidad de las cuentas por cobrar del período 2018 y 2019 para convertirlo en efectivo es alto porque se determinó que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo en un promedio de 20 días, lo cual es deficiente debido a que según el índice de promedio de pago es de 10 días para el año 2018 y para el año 2019 es de 12 días y la universidad está obligada a realizar el pago a los proveedores, aunque carezca de estos ingresos.
2. El análisis de las políticas de crédito y cobranza de la universidad se concluye que durante el proceso de estudio, autorización, cobro y recuperación son flexibles, debido a que no hay un estudio tan profundo para otorgar asistencia económica, por lo tanto, el riesgo al cual está expuesto el crédito es alto.
3. Según el análisis del balance general y estado de resultados por el método horizontal para el período 2018 y 2019 se determinó que hay un incremento para el año 2019 de 3.42% en cuentas por cobrar que asciende a la cantidad de Q.84,833.36 y para las cuentas incobrables hay un incremento de 67.10% que asciende a la cantidad de Q.165,350.33. El análisis del balance general por el método vertical tanto para el año 2018 y 2019 representó el 2.03% del total de los activos debido a que no se han realizado cambios en las políticas de crédito y cobro de la universidad.
4. El análisis del estado de flujo de efectivo del período 2019 son positivos porque existen ingresos extraordinarios de donaciones que son relevantes que asciende a un monto de Q.6.209,682.00, si no fuera por estos ingresos los flujos hubieran sido negativos debido a que la gestión de cuentas por cobrar tiene deficiencias y esto se ve reflejado por el incremento que hubo en el año 2019 de Q.84,833.36 y en otras cuentas por cobrar de Q172,258.54 en total Q.257,092.00 en este rubro. Al final del período 2019 en el estado de flujo de efectivo se tiene un monto de Q.9,639,878.00 de disponibilidad, de este valor hay un monto de 7,255,069.17 que

está comprometido para el pasivo laboral ya que se cuenta con una política de indemnización laboral,

5. De los resultados obtenidos se determinó que la administración de la universidad tiene problemas para generar utilidades debido a que tiene un margen de utilidad bruta de 30% de beneficio después de restar los costos asociados para brindar servicios. En el margen operacional se ve una pequeña mejora, pero no lo suficiente, debido a que tiene un margen operacional para el año 2019 de -6.28%, el tener un incremento del EBITDA constituye que la universidad para el año 2019 está iniciando a generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva, el cual todavía no es suficiente, porque existe una gestión deficiente de los recursos que repercute en que el rendimiento sobre los activos totales tenga una disminución sobre la eficiencia de los activos, porque en 2018 este indicador tenía 3.08% y para el año 2019 bajó a 1.41%, uno de los factores que se puede mencionar es el incremento de la cuenta por cobrar. En el retorno de la inversión también es afectada porque en 2018 se tuvo un 5.39% y para el año 2019 bajó a 2.43%.
  
6. Al calcular el punto de equilibrio se determinó que la universidad necesitaba tener para el 2018 una cantidad de 1,228 alumnos que en valores monetarios representaban Q.40,778,255.53 para cubrir su costos y gastos administrativos y para el año 2019 necesitaba tener 1,261 alumnos que en valores monetarios representaban Q41,877,626.02 para cubrir su costo y gastos administrativos. Como no lograron llegar a los alumnos necesarios tuvieron un margen operacional negativo

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda dar seguimiento a los alumnos para que cumplan los pagos en el plazo establecido, para que la universidad tenga la disponibilidad del efectivo para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.
2. Se recomienda hacer una revisión y actualización de las políticas de crédito y cobro, porque se considera que por la flexibilidad que se tiene en el proceso de estudio, autorización, cobro y recuperación aumenta la exposición del crédito a un riesgo alto cada año.
3. Se recomienda dejar de depender de ingresos extraordinarios como las donaciones para tener flujos de efectivo positivos, debido a que son inciertos y comenzar a gestionar de mejor manera la cuenta por cobrar para poder cubrir las obligaciones a corto plazo.
4. Se recomienda revisar la gestión financiera de los costos debido a que el margen de utilidad bruta tiene un porcentaje bajo, el índice de margen operacional se encuentra negativo, el rendimiento sobre los activos totales tiene una disminución, por tanto, es importante determinar qué factores están influyendo que la administración tenga problemas para generar utilidades.
5. Se recomienda que el departamento de Promoción Institucional quienes tienen la labor de captar nuevos alumnos logre cumplir la metas que son establecidas a inicio de año para poder tener los alumnos necesarios para cubrir los costos y gastos operativos.

## BIBLIOGRAFÍA

### Consulta de libros

Arguedas , R. (2001). *Introducción a la gestión financiera en entidades sin ánimo de lucro*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Asamblea Nacional Constituyente, *CONSTITUCIÓN POLÍTICA, Guatemala, C. A. año 1985*, última reforma con el Acuerdo Legislativo 18-93, 85 pp.

Congreso de la República de Guatemala, *DECRETO NÚMERO 82-87, LEY DE UNIVERSIDADES PRIVADAS*, Guatemala, C. A. año 1987,10 pp.

Congreso de la República de Guatemala, *DECRETO LEY NÚMERO 106, CÓDIGO CIVIL*, última reforma, Decreto 39-2008, 228 pp

Congreso de la República de Guatemala, *Decreto 10-2012 ley de actualización tributaria*

Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Hernández, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw-Hill.

Mendez,P. (2008). *Análisis de la cadena de suministros y su integración estratégica mediante la gestión de inventarios de la empresa industria Lácteas, S.A.* (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala

Noriega, J. (211). *Administración de cuentas por cobrar un enfoque para la toma de decisiones en la maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala.Guatemala.

Pérez-Carballo, J. F. (2015). *La Gestión Financiera de la Empresa*. Madrid: Esic Editorial.

Piloña Ortiz, G., (Décima edición). (2016). *Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala: GP Editores.

Rodríguez, N. (2009). *Uso de herramientas de gestión para la optimización de recursos en una organización no gubernamental -ONG-*. Guatemala: (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala

Rosario, J. F. (2017). *Gestión Financiera*. Almería.

Universidad de San Carlos de Guatemala, (2018). *Instructivo para elaborar el trabajo profesional de graduación para optar al grado académico de maestro en artes*

Vargas Cordero, Z. R. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Educación, 155-165.

Vega, S. (2014). *Administración del capital de trabajo en empresas distribuidoras de snak´s en Guatemala a través del análisis del estado de flujos de efectivo y el ciclo de conversión de efectivo*. (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala

Villeda Henry, B. (2016). *Administración de la liquidez en el sector de servicios de transporte terrestre de carga pesada en Guatemala con base en el ciclo de conversión de efectivo, estado de flujos de efectivo y razones financieras de liquidez*. (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Walter Fernando, V. R. (2018). *El apalancamiento operativo, financiero, financiero y total*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Machala de Ecuador

## **Electrónicas**

Oca, M. d. (24 de 03 de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>

Sy Corvo, H. (20 de 07 de 2020). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/informacion-financiera/#:~:text=La%20informaci%C3%B3n%20financiera%20son%20datos,pr%C3%A9stamos%20y%20otras%20actividades%20financieras>.

Universitaria, P. (21 de Julio de 2014). *El Periódico de la Reforma*. Dónde y cuándo surgieron las universidades, <https://presencia.unah.edu.hn/cultura/articulo/donde-y-cuando-surgieron-las-universidades>

## ANEXOS

## Anexo 1. Balance general 2018 y 2019

**UNIVERSIDAD PRIVADA**  
**BALANCE GENERAL PERIODO 2018 Y 2019**  
**(CIFRAS EXPRESADAS EN Q)**

NOMBRE	AL 31/12/2018	AL 31/12/2019
<b>TOTAL: ACTIVO</b>	<b>122,260,933.22</b>	<b>126,370,886.57</b>
<b>ACTIVO</b>	<b>135,814,838.25</b>	<b>142,513,150.49</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>13,594,830.26</b>	<b>15,824,433.08</b>
CAJA	18,400.00	18,150.00
BANCOS	3,193,835.83	2,366,659.33
INVERSIONES	4,436,202.71	7,255,069.17
CUENTAS POR COBRAR	2,478,710.05	2,563,543.41
CUENTAS POR COBRAR ESTUDIANTES	2,478,710.05	2,563,543.41
CUOTAS POR COBRAR	1,475,887.98	1,729,509.32
CREDITO EDUCATIVO	1,002,822.07	834,034.09
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	3,314,333.04	3,486,591.58
GASTOS ANTICIPADOS	153,348.64	134,419.60
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>122,220,007.99</b>	<b>126,556,054.39</b>
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	122,220,007.99	126,556,054.39
ACTIVOS DIFERIDOS	-	132,663.02
<b>(-)CUENTAS COMPLEMENTARIAS DE ACTIVO</b>	<b>-</b>	<b>13,553,905.03</b>
CUENTAS REGULADORAS	-	13,553,905.03
CUENTAS REGULADORAS	-	1,503,537.55
DEPRECIACIONES ACUMULADAS	-	12,050,367.48
<b>TOTAL: PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>122,260,933.22</b>	<b>126,370,886.57</b>
<b>PASIVO</b>	<b>48,713,720.78</b>	<b>51,123,447.69</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>4,132,937.34</b>	<b>24,395,964.01</b>
PROVEEDORES	585,875.26	810,540.70
CUENTAS POR PAGAR	1,572,053.43	2,162,582.45
OBLIGACIONES CORTO PLAZO	1,975,008.66	21,422,840.86
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>44,580,783.44</b>	<b>26,727,483.68</b>
OBLIGACIONES LARGO PLAZO	2,469,541.79	3,153,373.42
PROVISIONES LABORALES	6,371,273.90	7,347,506.84
INGRESOS POR REALIZAR	1,770,406.51	1,719,822.18
PRESTAMOS	33,969,561.25	14,506,781.25
<b>PATRIMONIO</b>	<b>73,547,212.45</b>	<b>75,247,438.89</b>
<b>PATRIMONIO DE LA INSTITUCION</b>	<b>73,547,212.45</b>	<b>75,247,438.89</b>
<b>PATRIMONIO UNIVERSIDAD</b>	<b>73,547,212.45</b>	<b>75,247,438.89</b>
<b>PATRIMONIO UNIVERSIDAD</b>	<b>73,547,212.45</b>	<b>75,247,438.89</b>
PATRIMONIO ACUMULADO	69,786,163.57	73,463,111.01
RESULTADO DEL EJERCICIO	3,761,048.88	1,784,327.88

## Anexo 2. Estado de resultados 2018 y 2019

### UNIVERSIDAD PRIVADA ESTADO DE RESULTADOS PERÍODO 2018 Y 2019 (CIFRAS EXPRESADAS EN Q)

NOMBRE	AL 31/12/2018	AL 31/12/2019
INGRESOS	30,425,065.75	34,870,340.49
INGRESOS DE LA INSTITUCION	30,425,065.75	34,870,340.49
INGRESOS ORDINARIOS	28,175,954.71	32,431,725.44
INGRESOS VARIOS	2,250,705.54	2,438,825.05
DEVOLUCIONES SOBRE INGRESOS	-1,594.50	-210.00
EGRESOS	33,541,508.19	36,984,757.22
GASTOS	21,266,732.12	24,348,372.89
GASTOS OPERATIVOS	21,266,732.12	24,348,372.89
GASTOS DIRECTOS	21,266,732.12	24,348,372.89
GASTOS	12,274,776.07	12,636,384.33
GASTOS DE ADMINISTRACION	12,274,776.07	12,636,384.33
INGRESOS EXTRAORDINARIOS Y FINANCIEROS	8,138,697.47	7,398,079.75
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	4,765,220.83	4,708,444.42
INGRESOS EXTRAORDINARIOS PERCIBIDOS	4,765,220.83	4,708,444.42
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	1,257,439.71	545,123.94
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	1,257,439.71	545,123.94
OTRAS DONACIONES	1,639,822.88	1,501,238.48
OTRAS DONACIONES	1,639,822.88	1,501,238.48
INGRESOS VARIOS EXTRAORDINARIOS	476,214.06	643,272.91
INGRESOS VARIOS EXTRAORDINARIOS	476,214.06	643,272.91
OTROS GASTOS FINANCIEROS Y EXTRAORDINARIOS	1,261,206.15	3,499,335.73
OTROS GASTOS FINANCIEROS	1,235,608.97	3,405,084.10
OTROS GASTOS EXTRAORDINARIOS	25,597.18	94,251.63
OTROS GASTOS EXTRAORDINARIOS	25,597.18	94,251.63
RESULTADO DEL PERÍODO	3,761,048.88	1,784,327.28

**Anexo 3. Guía de entrevista estructura No. 1.**

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

**GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURA No. 1**

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** con el objetivo de recopilar información para el estudio de un trabajo de investigación, agradeceré me responda con toda sinceridad.

1. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en esta área?

\_\_\_\_\_

2. ¿La asistencia económica es para todos los estudiantes?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_

3. ¿Qué tipo de asistencia económica brindan?

\_\_\_\_\_

4. ¿Qué requisitos solicitan para la asistencia económica?

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es el porcentaje mínimo y máximo de asistencia económica que proporcionan?

---

---

6. ¿Los estándares para otorgar asistencia económica son flexibles o rígidos?

---

---

7. ¿Cuáles son las fuentes externas de información crediticia?

---

**Anexo 4. Guía de entrevista estructurada No. 2**

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

**GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURA No. 2**

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** con el objetivo de recopilar información para el estudio de un trabajo de investigación, agradeceré me responda con toda sinceridad.

1. ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en esta área?

\_\_\_\_\_

2. ¿Existen políticas de cobros?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿En qué momento una cuenta por cobrar se considera incobrable?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Existe un proceso formal de retiro de alumnos?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Anexo 5. Antigüedad de saldos resumidos 2018 crédito educativo

**UNIVERSIDAD PRIVADA**  
**ANTIGÜEDAD DE SALDOS RESUMIDOS**  
**CRÉDITO EDUCATIVO**  
 al: 31/12/2018

<b>FACULTAD O DEPARTAMENTO</b>	<b>Corriente</b>	<b>1-30</b>	<b>31-60</b>	<b>61-90</b>	<b>91 o Más</b>	<b>Total</b>
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>828,910.84</b>	<b>12,462.89</b>	<b>10,612.74</b>	<b>10,099.98</b>	<b>97,426.69</b>	<b>959,513.12</b>
<b>FACULTAD DE ARQUITECTURA</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>42,732.45</b>	<b>42,732.45</b>
<b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>302.50</b>	<b>302.50</b>
<b>FACULTAD DE INGENIERÍA</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>274.00</b>	<b>274.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>828,910.84</b>	<b>12,462.89</b>	<b>10,612.74</b>	<b>10,099.98</b>	<b>140,735.64</b>	<b>1,002,822.07</b>

## Anexo 6. Antigüedad de saldos resumidos por cobrar 2018

UNIVERSIDAD PRIVADA  
ANTIGÜEDAD DE SALDOS RESUMIDOS  
CUOTAS POR COBRAR  
al: 31/12/2018

<b>FACULTAD O DEPARTAMENTO</b>	<b>Corriente</b>	<b>1-30</b>	<b>31-60</b>	<b>61-90</b>	<b>91 o Más</b>	<b>Total</b>
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
TOTAL	0.00	4,568.35	9,104.80	6,826.85	106,204.88	126,704.88
<b>FACULTAD DE ARQUITECTURA</b>						
TOTAL	0.00	4,760.00	19,106.45	15,230.48	448,104.42	487,201.34
<b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</b>						
TOTAL	0.00	20,109.38	17,304.25	8,036.75	456,914.99	502,365.36
<b>FACULTAD DE COMUNICACIÓN</b>						
TOTAL	0.00	1,324.80	10,664.20	4,839.90	47,077.10	63,906.00
<b>FACULTAD DE DERECHO</b>						
TOTAL	0.00	1,144.00	1,127.90	1,127.90	9,338.80	12,738.60
<b>FACULTAD DE HUMANIDADES</b>						
TOTAL	0.00	-	11,910.14	4,110.44	205,016.33	221,036.91
<b>FACULTAD DE INGENIERÍA</b>						
TOTAL	0.00	2,500.00	11,585.00	875.00	46,974.90	61,934.90
<b>TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>34,406.53</b>	<b>80,802.74</b>	<b>41,047.31</b>	<b>1,319,631.41</b>	<b>1,475,887.98</b>

## Anexo 7. Antigüedad de saldos resumidos 2019

**UNIVERSIDAD PRIVADA  
ANTIGÜEDAD DE SALDOS RESUMIDOS  
CRÉDITO EDUCATIVO  
al: 31/12/2019**

<b>FACULTAD O DEPARTAMENTO</b>	<b>Corriente</b>	<b>1-30</b>	<b>31-60</b>	<b>61-90</b>	<b>91 o Más</b>	<b>Total</b>
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA TOTAL</b>	<b>619,694.18</b>	<b>6,670.53</b>	<b>8,134.05</b>	<b>7,532.42</b>	<b>148,693.97</b>	<b>790,725.14</b>
<b>FACULTAD DE ARQUITECTURA TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>42,732.45</b>	<b>42,732.45</b>
<b>FACULTAD DE CIENCIAS TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>302.50</b>	<b>302.50</b>
<b>FACULTAD DE INGENIERÍA TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>274.00</b>	<b>274.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>619,694.18</b>	<b>6,670.53</b>	<b>8,134.05</b>	<b>7,532.42</b>	<b>192,002.92</b>	<b>834,034.09</b>

## Anexo 8. Antigüedad de saldos resumidos cuotas por cobrar 2019

UNIVERSIDAD PRIVADA  
ANTIGÜEDAD DE SALDOS RESUMIDOS  
CUOTAS POR COBRAR  
al: 31/12/2019

<i>FACULTAD O DEPARTAMENTO</i>	Corriente	1-30	31-60	61-90	91 o Más	<b>Total</b>
<b>TOTAL</b>	0.00	5,874.35	9,441.51	2,590.00	108,147.38	126,053.23
<i>FACULTAD DE ARQUITECTURA</i>						
<b>TOTAL</b>	0.00	9,241.86	25,581.41	18,968.88	516,532.46	570,324.60
<i>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</i>						
<b>TOTAL</b>	0.00	30,353.25	22,723.25	10,746.25	494,735.24	558,557.99
<i>FACULTAD DE COMUNICACIÓN</i>						
<b>TOTAL</b>	0.00	0.00	9,155.00	48,671.55	41,160.90	98,987.45
<i>FACULTAD DE DERECHO</i>						
<b>TOTAL</b>	0.00	2,400.50	974.10	0.00	8,210.90	11,585.50
<i>FACULTAD DE HUMANIDADES</i>						
<b>TOTAL</b>	0.00	0.00	15,832.75	8,539.00	252,617.90	276,989.65
<i>FACULTAD DE INGENIERÍA</i>						
<b>TOTAL</b>	0.00	6,712.50	7,798.00	4,226.50	68,273.90	87,010.90
<b>TOTAL</b>	0.00	54,582.46	91,506.01	93,742.18	1,489,678.68	1,729,509.32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Principales tareas de la gestión de cartera .....	14
Tabla 4.1 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Balance general, Rubro de activo corriente, Período 2018 y 2019, Cifras en quetzales .....	47
Tabla 4.2 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Estado de resultados, Rubro de gastos, Período 2018 y 2019, Cifras en quetzales.....	48
Tabla 4.3 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Balance general, Rubro de activos, Período 2018 y 2019, Cifras en quetzales .....	49
Tabla 4.4 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Análisis al estado de flujo de efectivo .....	51

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.1 Estudios y tendencias sobre la gestión de cuentas por cobrar.....	5
Cuadro 2.1 Fórmulas índices de liquidez .....	29
Cuadro 2.2 Fórmulas índices de actividad .....	29
Cuadro 2.3 Fórmulas índices de rentabilidad .....	30
Cuadro 4.1 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Razones financieras de índices de actividad período 2018 y 2019 .....	39
Cuadro 4.2 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Políticas de crédito .....	41
Cuadro 4.3 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Políticas de cobro según el tipo de alumno .....	42
Cuadro 4.4. Departamento de Guatemala, Universidad privada, clasificación de antigüedad de saldo.....	43
Cuadro 4.5 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Razones financiera de índice de liquidez año 2018 y 2019 .....	53
Cuadro 4.6 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Razones financiera de índice de rentabilidad año 2018 y 2019.....	55

Cuadro 4.7 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Resumen de variables en valores año 2018 y 2019 .....	58
Cuadro 4.8 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Punto de equilibrio en valores año 2018 y 2019 .....	58
Cuadro 4.9 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Punto de equilibrio en unidades año 2018 y 2019 .....	59

### ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 4.1 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Antigüedad de saldos resumidos años crédito educativo por cobrar 2018 y 2019 .....	44
Gráfica 4.2 Departamento de Guatemala, Universidad privada, Antigüedad de saldos resumidos de cuentas por cobrar año 2018 y 2019 .....	45

### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Fuentes externas de información crediticia. ....	13
Figura 2.2. Condiciones de crédito .....	15
Figura 2.3. Factores para una adecuada gestión de cuentas .....	16
Figura 2.4. Procedimientos básicos de cobro .....	18
Figura 2.5. Las 5 C del crédito .....	19
Figura 4.1. Proceso de cálculo de punto de equilibrio .....	57
Figura 4.5 Departamento de Guatemala, Universidad privada, proceso de mejoramiento para el seguimiento de las cuentas por cobrar .....	61