

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**"ANÁLISIS FINANCIERO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SUS REPERCUSIONES EN  
LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DE LIQUIDEZ Y FINANCIAMIENTO DE  
EMPRESAS DEDICADAS AL RUBRO DE RESTAURANTES Y SUMINISTRO DE  
BANQUETES DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR"**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PRESENTADO POR:**

Mejía Iraheta, Hilda Esperanza  
Martínez Sigarán, Rudys Geovanny  
Alvarado Córdova, José Reynaldo

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Noviembre del 2011

San Salvador, El Salvador, Centro América

## UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

### AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	: Ing. Mario Roberto Nieto Lovo
Secretaria	: Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Máster Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	: Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Director de la Escuela de Contaduría Pública	: Licenciado Juan Vicente Alvarado Rodríguez
Coordinador de Seminario	: Licenciado Roberto Carlos Jovel Jovel
Asesor Director	: Licenciado Jonny Francisco Mercado Carillo
Jurado Examinador	: Licenciado Mauricio Ernesto Magaña : Licenciado Carlos Lazo

Noviembre del 2011  
San Salvador, El Salvador, Centro América

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios todo poderoso y a nuestra madre María por darme la sabiduría y fortaleza espiritual para culminar mi carrera, A mis padres por su apoyo incondicional, pero especialmente a mi madre por ser mi más grande apoyo, y enseñarme a atesorar el valor que tienen los sacrificios. A mis hermanos, que con su ejemplo y consejos me han ayudado a crecer como persona, y de igual forma a mis compañeros y demás personas quienes con su apoyo contribuyeron e hicieron posible la realización de este trabajo.

RUDYS GEOVANNY MARTÍNEZ SIGARÁN

A Dios Todopoderoso, por ser el ejemplo perfecto a seguir y darme la fuerza y sabiduría para finalizar mi formación profesional, sin abandonarme ni un instante.

A mi madre y abuela, por ser ejemplo de amor incondicional y motivación, por sus oraciones, sacrificio, comprensión y por mantener siempre su confianza en mí, a mis hermanas por su cariño, por darme ánimos e incluirme en sus oraciones.

A mis compañeros, Rudys y Reynaldo, por su esfuerzo, dedicación y trabajo en equipo para alcanzar ésta, nuestra más anhelada meta profesional.

HILDA ESPERANZA MEJÍA IRAHETA

Y

A DIOS todopoderoso por haberme permitido culminar y darme fuerzas y sabiduría día a día en el logro de tan anhelado objetivo, a mis padres por darme su amor, apoyo incondicional y la oportunidad de terminar mis estudios, a mi hermano por tener una lucha diaria en su vida, y muy especial a mis compañeros de grupo por permitirme ser parte de la realización de este proyecto, por el cual se ha luchado y hemos logrado alcanzar con nuestro objetivo.

JOSÉ REYNALDO ALVARADO CÓRDOVA

ÍNDICE  
Contenido

Pág. N°.

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	ii

CAPITULO I, MARCO TEORICO

1.1	Antecedentes del análisis financiero	1
1.2	Conceptualización	2
1.3	El crédito	3
1.4	Las cuentas por cobrar y su importancia	4
1.5	Clasificación de las cuentas por cobrar	5
1.6	Objetivo de las cuentas por cobrar	7
1.7	Capital de trabajo	7
1.7.1	Componentes del capital de trabajo	8
1.7.2	Inventarios, cuentas por cobrar y efectivo	8
1.7.3	Capital de trabajo y su relación con la liquidez y el financiamiento	9
1.8	Análisis financiero	10
1.8.1	Importancia del análisis financiero	10
1.8.2	Técnicas de análisis de información financiera	11
1.8.3	Incidencia de las cuentas por cobrar sobre el análisis financiero	15
1.9	Base legal	16
1.10	Problema observado	18
1.11	Diagnóstico de la investigación de campo	19

## CAPITULO II, ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS CON ÉNFASIS EN EL IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR, SOBRE LAS EVALUACIONES DE LIQUIDEZ Y FINANCIAMIENTO

2.1	Resumen técnico	24
2.2	Planteamiento de la propuesta	25
2.2.1	Escenario económico actual de la empresa	25
2.2.2	Estados financieros históricos	27
2.3	Evaluación de razones de liquidez	29
2.3.1	Razón de corriente	29
2.3.2	Prueba ácida	30
2.3.3	Razón de solidez	31
2.3.4	Razón de estabilidad	32
2.3.5	Capital de trabajo	33
2.4	Evaluación de razones de endeudamiento	34
2.4.1	Razón de endeudamiento a corto plazo	34
2.4.2	Concentración de activo y pasivo corriente	35
2.4.3	Razón de endeudamiento	36
2.5	Evaluación de razones de eficiencia	37
2.5.1	Razón de rotación de activos totales	37
2.5.2	Razón de rotación y período de cuentas por cobrar	38
2.5.3	Razón de rotación y período de existencias de inventarios	39
2.5.4	Razón de rotación y período de cuentas por pagar	40
2.6	Reestructuración de procedimientos y políticas con enfoque en la optimización del ciclo de recuperación de cuentas por cobrar	41
2.6.1	Procedimientos administrativos y de control de cuentas por cobrar	41
2.6.2	Otorgamiento de créditos	41
2.6.3	Políticas y condiciones del crédito	43
2.6.4	Políticas para establecer los cobros y gestión de recuperación	44

2.6.5	Motivación de la cobranza	46
2.6.6	Etapas de la cobranza	46
2.7	Escenario económico proyectado de la empresa	47
2.7.1	Estados financieros proyectados	51
2.8.	Análisis de estados financieros proyectados, con énfasis en la optimización del ciclo de cuentas por cobrar	53
2.8.1	Evaluación de razones de liquidez (proyectados)	53
2.8.1.1	Razón de corriente	53
2.8.1.2	Prueba ácida	54
2.8.1.3	Razón de solidez	55
2.8.1.4	Razón de estabilidad	56
2.8.1.5	Capital de trabajo	57
2.9	Evaluación de razones de financiamiento (proyectados)	58
2.9.1	Razón de endeudamiento a corto plazo	58
2.9.2	Concentración de pasivo y activo corriente	59
2.9.3	Razón de endeudamiento	60
2.10	Evaluación de razones financieras (proyectados)	61
2.10.1	Razón de rotación de activos totales	61
2.10.2	Razón de rotación y período de cuentas por cobrar	62
2.10.3	Razón de rotación y período de inventarios	63
2.10.4	Razón de rotación y período de cuentas por pagar	64
2.11	Conclusiones y recomendaciones	65
2.11.1	Conclusiones	65
2.11.2	Recomendaciones	66
2.12	Bibliografía	67
	ANEXOS	68

## RESUMEN EJECUTIVO.

Como parte del desarrollo para la implementación de una propuesta, se han realizado una serie de investigaciones específicamente en el sector servicios, delimitando al área de restaurantes y suministro de banquetes, segmento en la cual se ha identificado una problemática que se está volviendo recurrente en el giro, pues al cumplir y participar con ciertas características se vuelve susceptible a una serie de riesgos. Toda empresa, busca crecer y expandir el negocio en el mercado con la mayor cobertura como sea posible, para ello los comercios se valen de estrategias que permitan atraer más clientes y por ende aumentar el nivel de ventas. La opción más frecuente es recurrir al crédito a corto plazo, que no es más que proporcionar, poder adquisitivo al cliente para tener acceso a una mayor cantidad de producto que deberá ser pagado en fechas futuras de acuerdo a las políticas establecidas. Esta es una modalidad que tiene repercusiones directas en los resultados, pues cuando se pone mayor cantidad de producto en manos de los clientes, se trae consigo riesgos implícitos que pueden de igual forma tener efectos directos en las finanzas del ente, puesto que no siempre toda venta representa un ingreso.

Con la investigación se identificaron las áreas del sector que muestran vulnerabilidades que afectan directamente al rendimiento financiero, asimismo permitió visualizar las debilidades en los ciclos económicos, mismos que sirvieron para proponer y sugerir alternativas de paleamiento así como maniobras en la optimización de procesos que a su vez proporcionen la solidez necesaria al negocio. Para lograr conocer las debilidades fue necesario obtener información con un patrón constante que determinara la existencia de la problemática en sí, todo esto se logró mediante la recolección de información con encuestas pasadas a empresas que podrían tener este tipo de problemas, resultado del cual se logró inferir que las dificultades de liquidez en el sector, específicamente en el área de restaurantes que hacen uso de la ventas al crédito, insta en la poca importancia, desorganización y falta de recursos asignados para el control del ciclo de cuentas por cobrar, siendo estas un elemento estratégico que les permite incrementar el nivel de ventas y su expansión en el mercado, debería entonces ser una de las áreas a las que les proporcione los recursos necesarios y planes organizativos para el correcto funcionamiento.

## INTRODUCCIÓN

Los flujos de efectivo reflejan la interacción entre la oferta y la demanda de mercado, proceso durante el cual las entidades deben buscar estrategias que las conviertan en empresas altamente competitivas, por lo que deben incluir en sus tácticas la concesión de crédito a sus clientes. Este tipo de ventas, representadas financieramente por la cuentas por cobrar, pueden significar para la compañía un rubro de tal magnitud que su inadecuado control le lleve, no solo a problemas de liquidez, sino a poner en riesgo la actividad de la misma. Pero ¿Qué incidencia pueden tener las cuentas por cobrar en el desempeño financiero? para responder esta pregunta deben existir fuentes que confirmen el rendimiento de la misma, utilizando las técnicas financieras disponibles.

En el primer capítulo del trabajo se aborda teóricamente el tema de las cuentas por cobrar y sus repercusiones en los resultados de liquidez y endeudamiento, de manera que se han relacionado tópicos que giran alrededor de la problemática y que son influyentes en la misma. Dentro del mismo capítulo se incluye en diagnóstico de la investigación a través de la exposición de los resultados obtenidos en el estudio de campo sobre la muestra seleccionada, conformada por 34 empresas del sector servicios dedicadas al rubro de restaurantes y suministro de banquetes del área de San Salvador, dicho diagnóstico fue elaborado a través de la relación de los resultados, que permitieron llegar a las conclusiones que guiaron la formulación de la propuesta.

El segundo capítulo está integrado por la propuesta enfocada a la optimización de los procedimientos y políticas a cerca del ciclo de recuperación de las cuentas por cobrar, en donde inicialmente se identifican las principales debilidades, para luego estudiar la situación financiera de la entidad a través de ratios y análisis de resultados que llevaron a realizar las conclusiones a cerca del escenario económico actual de la misma. Posteriormente se desarrollan los procedimientos propuestos por el grupo y se plantean modificaciones a ciertas políticas, que van enfocados a optimizar la recuperación crediticia. Finalizando el capítulo con el análisis de estados financieros pro-forma sobre los cuales han sido aplicados los procedimientos abordados en la propuesta, interpretando los nuevos resultados.

## CAPITULO I. MARCO TEORICO

### 1.1 Antecedentes del análisis financiero

La evolución del análisis financiero a lo largo de la historia ha experimentado grandes cambios, los cuales se han dividido por etapas que se abordan a continuación:

**Primera etapa:** el problema básico de las empresas en la primera etapa se sitúa antes de los años 30, era la obtención de fondos y por tanto la ampliación de sus fuentes de financiamiento, ya que el interés de las mismas se centraba en la emisión de acciones. Por lo anterior los bancos necesitaban de nuevas herramientas de análisis para el estudio de la capacidad de endeudamiento del inversionista.

**Segunda etapa:** situada después de los años 30 donde el contador público independiente había progresado de manera satisfactoria en el mundo de las finanzas, y es en esta etapa en el que los principales intereses eran los usos y aplicaciones de fondos, de manera que el análisis de estados financieros deja de estar limitado a índices para dar paso a la utilización de estados de origen y aplicación de fondos.

**Tercera etapa:** enmarcada entre 1935 y 1940, período en el cual las herramientas disponibles para el estudio de hechos pasados servían para hacer proyecciones y pronósticos, dando paso al estudio de estados financieros proyectados.

**Cuarta etapa:** una etapa de notoria expansión, vivida entre la década de los cincuentas y sesentas, en donde el sentido de la administración financiera cambia de enfoque. Se manifiestan grandes avances en el desarrollo de sistemas computacionales y se utilizan instrumentos matemáticos y estadísticos para dar solución a los problemas administrativos.

**Quinta etapa:** es la etapa actual, en la cual se cuenta con diversas herramientas y modelos para analizar la situación financiera de la empresa y dar soluciones a los problemas de las mismas, que serán base en la toma de decisiones. Lo anterior implica una mayor preparación profesional del analista financiero y es aplicado por la contabilidad gerencial.

## 1.2 Conceptualización

A continuación se presentan una serie de conceptos básicos relacionados con el tema en desarrollo:

- a) **Cuentas por cobrar:** activos que representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo y que por lo tanto pueden ser cobrados<sup>1</sup>.
  
- b) **Clientes:** en la antigüedad la palabra clientes se refería a la careta que utilizaban los actores cuya finalidad era no revelar su identidad, actualmente clientes son todas aquellas personas que adeudan al negocio productos o servicios adquiridos a crédito y a quienes no se exige especial garantía documenta.
  
- c) **Crédito:** El término crédito, proviene del latín, credere, que significa tener confianza, palabra aceptada en el lenguaje durante el siglo XVI, la confianza domina comúnmente al crédito, es decir que el crédito es la confianza, en negocios, dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios<sup>2</sup>.
  
- d) **Morosidad:** término utilizado en las empresas para designar a todos aquellos créditos no incobrables y que se cargarán cobrados después de su vencimiento así como para denominar a los créditos definitivamente.

---

<sup>1</sup> Granados Palacios, Rosa Silvia, Contabilidad Intermedia, Cengage Learning Editores, año 2002.

<sup>2</sup> Villaseñor Fuente, Emilio. Elementos de la Administración de Créditos y Cobranzas. P. 11

- e) **Estimación para cuentas incobrables:** es una cuenta complementaria de activo que mide el monto de las cuentas por cobrar que, según se estima, no podrán cobrarse<sup>3</sup>.
  
- f) **Análisis financiero:** es un procedimiento mediante el cual se separan los conceptos y cifras contenidas en los informes financieros, en partes que se relacionan entre sí, con el fin de encontrar un sentido o significado, este no se limita a un análisis numérico sino que profundiza a cerca de aspectos como la liquidez, solvencia, desempeño y rendimiento entre otros, en una empresa.<sup>4</sup>

### 1.3 El crédito

En un mercado moderno, son los sectores quienes de acuerdo a sus características estipulan elementos de acción para el desarrollo de sus actividades y crecimiento de su grupo, en El Salvador específicamente el sector servicio busca su expansión por diferentes medios tratando de innovar en la presentación de sus productos mostrando aquellas fortalezas que le aventajen sobre otros. Para los restaurantes la evolución en la forma de distribución de sus productos ha revolucionado y aumentado sus niveles de venta, ofreciendo otras alternativas que permiten ganar terreno en los negocios, tal es el caso de la concesión de créditos, ya que brinda ventajas tales como hacer más fácil a los clientes la adquisición de los productos que se ofrecen, lo cual se traduce en un aumento de las ventas, propiciando la ampliación de la cartera de clientes y por tanto, el incremento de su participación en el mercado y en las ganancias, permitiendo competir en un entorno en el que conceder crédito es una práctica común. Entonces es cuando se debe prestar especial atención y evaluar muy bien las prácticas al momento del otorgamiento, ya que muchas de las mejores empresas fracasan debido a la falta de liquidez para realizar sus actividades cotidianas generadas por vacíos y la ausencia de políticas que rijan esta práctica.

---

<sup>3</sup> Introducción a la contabilidad financiera, Horngren, Sundem y Elliott, editorial Pearson, séptima edición, año 2000.

<sup>4</sup> López, Arturo Elizondo, Proceso Contable 2, Contabilidad Fundamental, Editorial Thomson, segunda edición, año 2003.

A fin de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas deben conceder créditos y mantener inventarios. Para la mayoría de las entidades las cuentas por cobrar representan una inversión considerable que se determina a través del volumen de ventas, las mismas se considera como propiedades de un negocio, ya que el efectivo, los inventarios y los créditos otorgados a los clientes están ligados en una secuencia, puesto que el dinero se transforma en productos y éstos en adeudos, los cuales a su vez se convierten en dinero, iniciándose así un ciclo que se repite indefinidamente dentro de las actividades de un negocio. En cada una de estas transformaciones se genera tanto una recuperación de capital invertido, como un resultado que puede ser, una utilidad o una pérdida.

El continuo movimiento de los bienes en relación con su capacidad de recuperación y productividad, hace que el grupo formado por dinero, productos y cuentas por cobrar formen parte de una función importante dentro del ciclo de ingresos. La conversión de los inventarios en clientes en un período, deberán realizarse en un plazo normal de crédito que la misma empresa conceda y que debe estar acorde a las condiciones de su entorno.

#### **1.4 Las cuentas por cobrar y su importancia**

Las empresas necesitan hoy en día ser altamente competitivas y ofrecer a sus clientes las condiciones propicias para conservar su fidelidad dentro de un mercado donde la competencia crece cada día más, por lo que toda entidad busca la expansión e incremento de sus ventas, maximizando el ingreso del efectivo, pero también ofreciendo la opción de crédito, es decir ventas a plazo, mismas que permiten proporcionar un valor agregado a sus actividades de mercado además de la ampliación de la cartera.

Las cuentas por cobrar juegan un papel muy importante dentro de los flujos de efectivo de la empresa ya que, considerando un ciclo adecuado de recuperación de las mismas, permitirán a la empresa contar con los fondos necesarios continuar con el negocio en marcha, pero si por el contrario se habla de una entidad cuya recuperación de cuentas por cobrar es lenta, deberá recurrir a otras fuentes para financiar las operaciones.

## 1.5 Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se clasifican tomando en cuenta los siguientes aspectos:

### a) Plazo

De acuerdo a este criterio, las cuentas por cobrar se subdividen en:

- i. **Corto plazo:** aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año, presentándose en el balance general dentro del activo corriente.
- ii. **Largo plazo:** su disponibilidad es a más de un año, debiendo ser incluidas en el activo no corriente.

### b) Origen

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas según su origen como sigue:

- i. **Provenientes de ventas de bienes o servicios:** este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente están respaldadas por la aceptación de un documento como la factura por parte del cliente<sup>5</sup>.
- ii. **No provenientes de venta de bienes o servicios:** como el título indica, se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. Este tipo de cuentas por cobrar deberán aparecer clasificadas en el balance general en el grupo de activo corriente, siempre que se espere que van a ser cobradas dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, que generalmente es de doce meses.

---

<sup>5</sup> Granados, Rosa Silvia, Cengage Learning Editores, 2002, Pag 292

### c) Naturaleza.

De acuerdo a la transacción que las origina, las cuentas por cobrar no provenientes de ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas a su vez en dos grupos:

- i. **Cuentas por cobrar que representen derechos por cobrar en efectivo:** se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo, el origen de estas es muy variado. Entre ellas, se podría citar las siguientes:
  - ✓ Cuentas por cobrar a trabajadores
  - ✓ Intereses por cobrar
  - ✓ Alquileres por cobrar
  - ✓ Reclamaciones por cobrar a compañías de seguros
  - ✓ Cuentas por cobrar a los accionistas
  - ✓ Cuentas por cobrar a compañías subsidiarias
  
- ii. **Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo:** pertenecen a este grupo aquellos derechos por cobrar que al ejecutar su cobro, éste se producirá por medio de cualquier bien o servicio diferente a efectivo, entre ellos, se puede mencionar:
  - ✓ Reclamaciones a proveedores
  - ✓ Anticipos a proveedores
  - ✓ Anticipos a contratistas

## 1.6 Objetivo de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar tienen como objetivo primordial, registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía, son un instrumento utilizado por la mercadotecnia para promover las ventas, es aquí donde los administradores deben tener la cautela de la utilización de las mismas, y que tal modalidad ayude a maximizar las utilidades así como el rendimiento de la inversión, sin abusar de su utilización. Desde esta perspectiva, las empresas buscan proteger su posición en el mercado al otorgar créditos al igual que su competencia, tomando políticas de concesión liberales o conservadoras según cada entidad, con el único objetivo de favorecer las ventas.

Es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera habrá de generar, y cuidar al mismo tiempo que se realice un proceso de análisis previo a la concesión para evitar establecer relaciones comerciales con clientes que probablemente tendrán dificultades para pagar o que inmovilizarán los recursos de la empresa al demorarse en el pago por largo tiempo.

## 1.7 Capital de trabajo

Conceptualmente, el capital de trabajo es el excedente del activo corriente sobre el pasivo corriente, en el sentido estricto, es exclusivamente el importe del activo corriente y su excedente sobre el pasivo corriente es el capital neto del trabajo<sup>6</sup>, es por ello que su adecuada administración se hace indispensable para el óptimo funcionamiento de la empresa.

La gestión del capital de trabajo es la función de la administración financiera que se dedica a la planeación, ejecución y control del manejo de los componentes del capital de trabajo y sus adecuados niveles y calidad, que permitan minimizar el riesgo y maximizar la rentabilidad empresarial, este proceso se lleva a cabo con éxito cuando es posible comprender el comportamiento de los flujos de caja, en donde es más sencillo conocer cuando se darán las

---

<sup>6</sup> Demestre, Ángela Cultura financiera, una necesidad empresarial. Grupo Editorial Publicentro, 2003.

salidas futuras de fondos, a través de los pasivos corrientes y las cuentas por pagar, ya que se cuenta con fechas determinadas de pago como referencia, por contraparte es más complejo conocer las entradas futuras de fondos, ya que es difícil predecir cuando los activos corrientes distintos de los contenidos en el efectivo y equivalentes, se convertirán en efectivo<sup>7</sup>.

La naturaleza general del tipo de negocio determina las necesidades de capital de trabajo puesto que éstas varían dependiendo del tipo de actividad que se realice. Por ejemplo, en una empresa comercial la inversión en el inventario es alta y las cuentas por cobrar son convertidas con rapidez en efectivo; sin embargo, una empresa industrial tiene que invertir más en ellos y sus rotaciones son relativamente lentas, requiriendo de una cantidad mayor de capital de trabajo.

### **1.7.1 Componentes del capital de trabajo**

Teniendo en cuenta tanto la definición más generalizada de capital de trabajo, como lo referido a su gestión, se deduce que está compuesto por las cuentas del activo corriente, el cual es un componente del activo total de una empresa, contiene sus activos más líquidos, incluyendo las cuentas más representativas de los bienes y derechos que se convertirán en dinero en un período de tiempo no mayor de un año; es decir, el efectivo y equivalentes, el inventario, las cuentas por cobrar, los valores negociables, entre los más representativos.

### **1.7.2 Inventario, cuentas por cobrar y efectivo**

Los inventarios, cuentas por cobrar y efectivo son los elementos más representativos del activo corriente, y por tanto del capital de trabajo, éstos hacen posible que se lleve a cabo el ciclo de las operaciones de la empresa.

Con el inventario se tiene la mayor responsabilidad y necesidad de ser ampliamente controlado para mantener niveles mínimos de existencias, y que a su vez sean suficientes en su movimiento

---

<sup>7</sup> Espinosa, Daisy. Propuesta de un procedimiento para el análisis del capital de trabajo. 2005.

para considerar a la empresa como rentable. Estos deben ser vendidos a los clientes ya sea al contado o al crédito, y es bajo esta última modalidad que se generan las cuentas por cobrar, las cuales suponiendo un adecuado ciclo de recuperación, se convierten en efectivo haciendo posible que los flujos de caja en la entidad sean constantes, permitiendo así contar con los fondos necesarios para financiar de manera interna la compra de nueva mercadería.

En necesario entonces establecer controles específicos y constantes conociendo la importancia e impacto que representa en los activos de la empresa tomando en cuenta la relación directa existente entre el manejo del efectivo y los inventarios, por tanto debe ser también un tema a consideración al momento de evaluar la entidad.

Financieramente el control de inventarios se hace propiamente con los índices de rotación. Estos dan una idea del comportamiento y pueden utilizarse como indicador de resultado, pero el hecho de que ellos están disponibles sólo al final del período contable, los limita como herramientas para el control del día a día. Por ello, las empresas deben recurrir al uso de herramientas de información y control gerencial que permitan el monitoreo diario del comportamiento de este importante componente del capital de trabajo de la empresa.

### **1.7.3 Capital de trabajo y su relación con la liquidez y el financiamiento**

La administración del capital de trabajo está muy relacionada con la condición de liquidez de la empresa, observando el comportamiento de cada activo corriente y el nivel de exigibilidad de cada pasivo corriente, lo cual sustenta la idea de que mientras mayor sea el margen en que los activos a corto plazo de una empresa cubren sus obligaciones, mayor capacidad de pago generará para cubrir sus deudas en el momento de su vencimiento. Esta expectativa se basa en que los activos corrientes son fuentes de entradas de efectivo, en tanto que los pasivos corrientes son fuentes de desembolso del mismo.

Es importante destacar que el crecimiento de las empresas trae consigo la necesidad de un capital adicional para las inversiones en cuentas por cobrar, inventarios y en propiedad, planta y

equipo. Parte de este capital en la mayoría de las ocasiones es obtenido por fuentes internas, pero si el ritmo de crecimiento es acelerado, entonces este provendrá de forma externa, opción que tradicionalmente trae consigo sus propias consecuencias económicas. Todos estos elementos, en esencia, justifican la necesidad de financiar inversiones con características a corto plazo o corrientes, con fondos o recursos permanentes; haciendo así mismo necesario el análisis sobre la suficiencia o insuficiencia del capital de trabajo.

## **1.8 Análisis financiero**

El análisis de los estados financieros es la distinción y la separación de los elementos que forman la estructura de una empresa y, consecuentemente, su comparación con el todo del que forman parte, señalando el comportamiento de dichos elementos en el transcurso del tiempo; por medio de un estudio encaminado a la calificación, síntesis del equilibrio financiero y la productividad de un negocio en términos cuantitativos.

La fase gerencial de análisis financiero se desarrolla en distintas etapas y su proceso cumple diversos objetivos. En primer lugar, la conversión de datos puede considerarse como su función más importante; luego, puede utilizarse como una herramienta de selección, de previsión o predicción; hasta culminar con las fundamentales funciones de diagnóstico y evaluación.

### **1.8.1 Importancia del análisis financiero**

El análisis financiero contribuye a la obtención de las metas asignadas a cualquier sistema gerencial de administración, al dotar al gerente del área con indicadores y otras herramientas que permitan realizar un seguimiento permanente y tomar decisiones acerca de cuestiones tales como:

- ✓ Competir eficientemente
- ✓ Maximizar la participación en el mercado

- ✓ Minimizar los costos
- ✓ Maximizar las utilidades
- ✓ Agregar valor a la empresa
- ✓ Supervivencia de la empresa
- ✓ Evitar riesgos de pérdida o insolvencia
- ✓ Mantener un crecimiento uniforme en utilidades
- ✓ Maximizar el valor unitario de las acciones

En resumen, el análisis financiero es un instrumento de trabajo tanto para los directores o gerentes financieros como para otra clase de personas, mediante el cual se pueden obtener índices y relaciones cuantitativas de las diferentes variables que intervienen en los procesos operativos y funcionales de las empresas y que han sido registrados en la contabilidad del ente económico. Mediante su uso racional se ejercen las funciones de conversión, selección, previsión, diagnóstico, evaluación y decisión; todas ellas presentes en la gestión y administración de empresas.

### 1.8.2 Técnicas de análisis de información financiera

Dentro de las técnicas que existen para el análisis de las cifras de los estados financieros, se encuentran:

**a) Comparación:** determinando las analogías y diferencias existentes entre distintas magnitudes de los estados financieros para ponderar su cuantía en función de valores absolutos y relativos con el objetivo de diagnosticar a cerca de las variaciones encontradas. Esta técnica incluye el análisis de tipo vertical y horizontal, explicado a continuación:

- i. **Vertical:** denominado así porque compara dos o más partidas en un mismo período, cuyo resultado se cotejará ya sea con su equivalente en un período pasado, contra otra empresa equivalente o con el promedio de la industria. Este tipo de análisis permite

obtener una visión general de la estructura financiera de la empresa y la productividad de sus operaciones, determinando la participación de cada una de las cuentas del estado financiero en relación al total de los activos o sobre el total de los pasivos y patrimonio, en el caso del balance general o sobre las ventas en el caso del estado de resultados <sup>8</sup>

- ii. **Horizontal:** conocido también como análisis porcentual de aumentos, disminuciones y tendencias de los rubros de los estados financieros, consiste en comparar las cifras más recientes de cada rubro con uno o varios años anteriores, con el fin de analizar las variaciones entre los períodos involucrados.<sup>9</sup>

**b) Porcentajes:** verticalmente para analizar la composición de relativa del activo, pasivo y resultados. De manera horizontal para analizar las variaciones de las cuentas entre sí con el pasar del tiempo.

**c) Números índices:** estudia la tendencia de cada grupo de cuentas o de ellas mismas entre sí tomando como base un ejercicio normal el cual será tomado como 100, de manera que los demás montos representen una porción de la base, lo que permitirá visualizar fácilmente los aumentos y disminuciones correspondientes.

**d) Razones financieras:** resultante de la relación significativa entre dos elementos de la gestión de la empresa, estos informan a cerca de las actividades de la misma. Un ratio por si mismo carece de significado, es al compararlos con un estándar interno o externo que adquieren validez.

Las razones financieras utilizadas para el análisis de los estados financieros, son de dos tipos:

---

<sup>8</sup> Estupinián Gaitán, Orlando, Análisis financiero y de gestión, segunda edición, año 2003.

<sup>9</sup> Warren, Reeve y Fess, Contabilidad Administrativa, Editorial Thompson, Octava edición

- i. **Razones de balance general:** son las que expresan la situación financiera de la empresa a través de la utilización exclusiva de las cifras del balance general, tanto en el numerador como en el denominador,
- ii. **Razones del estado de resultados:** son las que analizan el desempeño de la empresa a través de la utilización de las cifras del estado de resultados en combinación con el balance general.

A su vez las clasificaciones anteriores combinadas entre sí, pueden sub-dividirse en varias categorías, de las cuales se detallan las estrictamente relacionadas con la investigación que se realiza en el presente trabajo<sup>10</sup>:

a) **Razones de liquidez:** utilizadas para determinar la capacidad de la compañía para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo, comparando dichas obligaciones con el activo corriente con el que cuenta y determinar la solvencia con que se cuenta ante cualquier adversidad (ver cuadro #1)

**Cuadro #1: Razones financieras para evaluar la liquidez**

<b>Razón de corriente</b>	Activo corriente/Pasivo corriente	Muestra la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo a través de sus activos corrientes.
<b>Prueba ácida</b>	$\frac{(\text{activo corriente} - \text{inventario})}{\text{pasivo corriente}}$	Refleja la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo a través de sus activos más líquidos (excluyendo el inventario)
<b>Razón de solidez</b>	Activo Total/Pasivo Total	Expresa cuantos dólares invertidos en activos están respaldando la deuda total bajo una inminente liquidación del negocio

<sup>10</sup> Van Horne, James C. Fundamentos de administración financiera, Editorial Pearson, año 2002

<b>Cuadro #1: Razones financieras para evaluar la liquidez</b>		
<b>Razón de estabilidad</b>	Propiedad, planta y equipo / Pasivo a largo plazo	Indica el equilibrio de una empresa cuando los pasivos a largo plazo tienen un buen respaldo
<b>Capital de trabajo</b>	Activo corriente	El capital de trabajo es la inversión de una empresa en activos a corto plazo
<b>Capital neto de trabajo</b>	Activo corriente - Pasivo corriente	Muestra los valores que le quedarían a la empresa luego de haber pagado sus pasivos a corto plazo, como si ya se hubiesen liquidado.

**b) Razones de apalancamiento financiero o de deuda:** estas razones permiten conocer el grado en que las empresas están financiadas con deuda.

**Cuadro #2: razones financieras para evaluar el endeudamiento**

<b>Razón de endeudamiento a C.P</b>	Pasivo corriente/Pasivo total	Refleja cuantos dólares de pasivo corriente se tienen por cada dólar del total de pasivos con terceros
<b>Concentración de pasivo corriente</b>	Pasivo corriente / Pasivo + patrimonio	Muestra la medida en que los pasivos corrientes están financiando la actividad de la empresa
<b>Concentración de activo corriente</b>	Activo corriente / total de activos	Expresa la influencia de los activos corrientes sobre el activo total
<b>Razón de cobertura de intereses</b>	Utilidades antes de reserva e impuestos/gastos por intereses pagados	Mide la capacidad de pago de la empresa en cuanto a los intereses sobre la inversión

**c) Razones de eficiencia y eficacia:** mide la capacidad de la administración en el manejo de los recursos y el grado de gestión en la conversión de activos en efectivo para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, así como también resultados de la toma de decisiones administrativas,

los cuales deben analizarse en conjunto para lograr un análisis más cercano a la realidad o lo que se espera.

**Cuadro #3: Razones financieras para evaluar el desempeño de la empresa**

<b>Rotación de activos totales</b>	Ventas totales/Activos totales	Indicador de eficiencia total, que involucran los activos productivos y no productivos para saber cuántos dólares genera cada dólar invertido en el activo total
<b>Rotación de propiedad, planta y equipo</b>	Ventas totales /propiedad, planta y equipo	Muestra la capacidad que tienen la propiedad, planta y equipo para generar fondos
<b>Rotación de cartera</b>	Ventas al crédito / cuentas por cobrar promedio	Expresa el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio durante un período
<b>Período de cobro de cartera</b>	Cuentas por cobrar promedio (365)/ventas al crédito	Mide la frecuencia con que se recuperan las cuentas por cobrar
<b>Rotación de inventarios</b>	Costo de ventas/inventario promedio	Representa las veces en que el costo de los inventarios se convierte en efectivo

**1.8.3 Incidencia de las cuentas por cobrar sobre el análisis financiero**

Las cuentas por cobrar representan para la administración el punto más importante en donde se origina su principal fuente de financiamiento interno, de manera que debe monitorearse su recuperación oportuna, que los plazos concedidos sean menores o iguales a los plazos de los pasivos de la empresa y que los riesgos de cada crédito concedido sean debidamente evaluados antes de ser aceptados, todo esto considerando que su naturaleza tiende a tener impacto dentro de las empresas, pues afecta su liquidez, de manera que disminuye su efectivo y equivalentes, dejando a la misma con problemas para continuar con el ciclo de operaciones de la empresa, motivando a que se acuda a financiamientos que traen consigo gastos por intereses y afectando así el endeudamiento.

## **1.9 Base legal.**

Las cuentas por cobrar se rigen bajo criterios de aplicación legal, como se muestra a continuación:

### **a) Código de comercio.**

En relación a las cuentas por cobrar los comerciantes están obligados legalmente a registrar y mostrar de acuerdo a lo que estipule el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, por lo tanto se muestra la base legal que se toma en consideración:

Según el Art. 443<sup>11</sup> “Todo balance general debe expresarse con veracidad y con la exactitud compatible con sus finalidades, la situación financiera del negocio en la fecha a que se refiera. Sus renglones se formarán tomando como base las cuentas abiertas, de acuerdo con los criterios de estimación emitidos por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, y en su defecto por las Normas Internacionales de Contabilidad”

Dicho balance comprenderá un resumen y estimación de todos los bienes de la empresa, así como de sus obligaciones. El balance se elaborará conforme los principios contables autorizados por el mencionado Consejo, y a la naturaleza del negocio de que se trate.

Según el Art. 444 Para la estimación de los diversos elementos del activo se observarán las reglas que dicte el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, y en su defecto, por las Normas Internacionales de Contabilidad; en el caso que no hubiere concordancia entre las reglas anteriores, y dependiendo de la naturaleza del negocio de que se trate, así como de la existencia de Bolsas de Valores o Bolsas de Productos; se deberán observar las normas establecidas en las leyes especiales.

---

<sup>11</sup> El Salvador, , Decreto Legislativo No. 381 de fecha 10 de junio de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 119, Tomo 387 de fecha 25 de junio de 2010, Del CODIGO DE COMERCIO, Título II Contabilidad. Art.443 y Art. 444.

## **b) Ley del impuesto sobre la renta**

Según el artículo N° 31 numeral 2 de esta ley<sup>12</sup>, establece que para los gastos sujetos de deducciones de la renta obtenida por parte de los contribuyentes debe de cumplir con lo siguiente:

- i. Que la deuda provenga de operaciones propias del negocio productor de ingresos computables.
- ii. Que en su oportunidad se haya computado como ingreso gravable.
- iii. Que se encuentre contabilizada o anotada en registros especiales según el caso.
- iv. Que el contribuyente proporcione a la Dirección General la información que exige el reglamento.

Se presume la incobrabilidad de la deuda, cuando se compruebe que han transcurrido más de doce meses desde la fecha de su vencimiento, sin que el deudor haya verificado abono alguno, si el contribuyente recobrare total o parcialmente deudas deducidas en ejercicios anteriores, por haberlas considerado incobrables, la cantidad recobrada deberá incluirse como utilidad del ejercicio en que se reciba, en la cuantía deducida.

Cabe mencionar que si la deuda incobrable no proviene de operaciones normales del negocio, pues no podrá considerarla como deducible de su renta obtenida para efectos de dar cumplimiento al artículo anteriormente mencionado.

## **c) Reglamento de la ley del impuesto sobre la renta**

Aludiendo a las cuentas incobrables, el Art. 37 de la LISR<sup>13</sup>, hace referencia al Art. 31 No. 2, literal d) de la ley, a efecto de que sea deducible la deuda incobrable, deberá contener los siguientes datos:

---

<sup>12</sup>El Salvador, , Decreto Legislativo No. 236 de fecha 17 de diciembre de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 239, Tomo 385 de fecha 21 de diciembre de 2009, De la LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA, Título IV determinación de la renta neta Art.31 Num. 2

- i. Nombre, profesión y domicilio del deudor y monto de la deuda;
- ii. Origen y forma de constitución de la deuda, indicando la fecha de otorgamiento y vencimiento;
- iii. Forma y clase de la garantía, indicando el nombre, profesión y domicilio del fiador, si lo hubiere;
- iv. Fecha desde la cual se hizo exigible la deuda;
- v. Si se ha intentado el cobro por la vía judicial y el resultado obtenido;
- vi. El contribuyente lleva contabilidad formal o registros especiales, con la debida corrección;  
y
- vii. Cualquier otra información que requiera la Dirección General para fundamentar la deducción.

### **1.10 Problema observado**

Para las empresas cuya dependencia de ingresos contenidos en las cuentas por cobrar representan un valor de participación importante, deben poseer una estructura que focalice esfuerzos para mantener reducidas a su mínima expresión las posibilidades de incobrabilidad, sin dejar de otorgar créditos. Una de las dificultades que se presentó en el proceso, es que si bien es cierto hay procedimientos, pero no hay un manual que defina fases, tiempos, modalidades, responsabilidades y políticas que controlen el ciclo de cuentas por cobrar, tampoco existe una evaluación constante que permita conocer el desempeño financiero de los rubros que componen las actividades de la empresa, de manera tal que el funcionamiento de los ciclos han vuelto actividades mecánicas sin objetivos. Al desconocer el rendimiento es difícil prever sus consecuencias, lo cual condiciona a la entidad a situaciones de origen financiero con repercusiones en las diferentes áreas involucradas, tales como la liquidez, desempeño y

---

<sup>13</sup> El Salvador, , Decreto Ejecutivo No. 117 de fecha 11 de diciembre de 2001, publicado en el Diario Oficial No. 234, Tomo 353 de fecha 11 de diciembre de 2001, Del REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA, Capítulo III determinación de la renta neta Art.37.

necesidad de financiamiento que a su vez implica incurrir en nuevos costos que vienen a afectar los resultados.

Cuando no existen controles adecuados ni políticas establecidas sobre la administración de las cuentas por cobrar, el riesgo financiero de incobrabilidad aumenta, no solo por el efecto directo que tiene sobre la liquidez, sino también por los costos que suponen, tales como: gastos en personal, papelería y teléfono. Así también, costos como los de capital que se determinan por la inversión para financiar las cuentas por cobrar, sumados a ellos, la morosidad genera efecto en la inmovilización de recursos que podrían estar generando beneficios. Y es que el riesgo viene motivado no solo por retrasos que se produzcan en los pagos de los clientes, sino también por el impago de los mismos.

### **1.11 Diagnóstico de la investigación de campo**

En el proceso de investigación se determinaron factores que añaden problemas al desempeño de la liquidez, y el financiamiento, debido a no contar con procedimientos y políticas que establezcan el funcionamiento preciso de los recursos, en algunos de los casos se toman alternativas que no siempre son lo suficientemente acertadas en las empresas, tomando en cuenta que en la actualidad se busca garantizar el éxito de las gestiones, adoptando estrategias que permitan el logro de los objetivos, para ello es importante el uso de herramientas de optimización basadas en enfoques de evaluación constantes que permitan dar seguimiento a la gestión de recuperación por crédito concedidos.

En la investigación realizada se pudo constatar que la mayoría de las empresas tiene procedimientos establecidos para el control y gestión de créditos, pero este no brinda en su totalidad el rendimiento esperado afectando el desempeño de la liquidez, y el financiamiento, tampoco existe una adecuada segregación de funciones, ni controles orientados a la gestión de análisis y concesión de nuevos créditos, consecuentemente las labores de recuperación se ven afectadas y con ellos indirectamente otros rubros significativamente dependientes e importantes

de la empresa que afectan evidentemente del desempeño y posicionamiento del mercado en las entidades. El no tener una evaluación periódica obliga a muchas de las empresas a buscar alternativas que pueden ser funcionales en un corto plazo, pero que traen consigo problemas adicionales como el pago de intereses, y otros factores cuyo impacto es perceptible financieramente. Se han determinado prácticas que agravan situaciones de incobrabilidad y que abonan a la vulnerabilidad como el hecho de conceder créditos sin tener un conocimiento previo ni formalizar controles adecuados para posteriormente hacer efectivo el ciclo de cuentas por cobrar.

Otra de las debilidades encontradas es que la mayoría de las empresas no realiza oportunamente análisis financieros para la verificación de resultados económicos periódicos y siendo este un punto vital en la gestión, no se le ha brindado la importancia necesaria, ni se ha magnificado la utilidad de conocer los rendimientos obtenidos, lo cual se traduce en un efecto que puede alterar negativamente la liquidez, el desempeño y aumentar el financiamiento por desconocer de la posición financiera de la empresa. En muchos de los casos se hacen análisis financieros anuales, aún cuando el área de servicios contempla actividades que dependen mucho de las fluctuaciones y precios de mercado en insumos que deben ser evaluados a más corto tiempo para tomar decisiones que se apeguen más a las realidades del entorno y que permitan un mejor aprovechamiento de los rendimientos económicos. Por tanto, en base a los resultados obtenidos, se han relacionado y agrupado las respuestas para realizar un análisis integral que permita inferir paulatinamente, en el impacto sobre las finanzas de las empresas en cuestión. Basados en la información recopilada de las encuestas realizadas al personal de contabilidad de las entidades participantes de la investigación, se logró determinar: (Ver diagnóstico detallado Anexo 5)

**a) Normativa contable :** el 76% de las empresas estudiadas manifestó registrarse bajo normativa NIIF para PYMES sin embargo, todas afirman al mismo tiempo que utilizan por lo menos uno de los métodos para el cálculo de estimación para cuentas incobrables, dato que lleva a darse cuenta que no todas las empresas que afirmaron registrarse bajo dicha normativa la han adoptado de

manera completa, puesto que se sabe que una vez implementada, una estimación de incobrabilidad puede calcularse únicamente teniendo la certeza al grado del 100% de que la cuenta será irrecuperable. Por lo anterior se concluye que estas empresas se encuentran en la fase de implementación o desconocen el funcionamiento de la normativa NIIF para PYMES.

(Ver cuadro # 4)

**b) Impacto y análisis financiero:** a pesar de que la totalidad de las empresas estudiadas afirman contar con un manual de procedimientos, éste no garantiza totalmente la recuperación de los créditos concedidos, en buena medida por no estar debidamente actualizado, lo que les ha llevado a experimentar alzas en los saldos de incobrabilidad, situación alarmante dado el alto nivel de representatividad de las cuentas por cobrar sobre sus activos corrientes. Otro factor que influye en esta situación es que, si bien es cierto las empresas llevan a cabo evaluaciones financieras, estas no se realizan con la periodicidad necesaria que les permita detectar deficiencias de esta índole, pero están consientes de que es necesario invertir en la mejora de controles enfocados a la optimización del ciclo de recuperación de cuentas por cobrar.

(Ver cuadro # 5)

**c) Políticas contables:** en este apartado conformado por la pregunta 4 y 5 se evaluó las áreas involucradas tanto para la concesión como recuperación de créditos, resultado del cual se logró determinar la existencia de centralización de las actividades en áreas determinadas lo cual afecta los controles establecidos y vuelve susceptible al riesgo de la manipulación de la información que obedezca a intereses ajenos a los objetivos de las empresas. (Ver cuadro # 6).

**d) Procedimientos de control:** en base a los resultados obtenidos de las encuestas pasadas a las empresas participantes de la investigación se logró determinar que en su mayoría utilizan el método de antigüedad de saldos y que son realizado de forma mensual lo que lleva a concluir que las entidades no consideran las realidades del entorno ni las características de sus empresas para determinar sus procedimientos y políticas de aplicación. (Ver cuadro # 7).

Cuadro # 4: Normativa contable.

NORMATIVA CONTABLE			
Pregunta	Opción	FA	FR (%)
Pregunta 1	Utilizan NIIF PYMES para el registro contable	26	76.47
Pregunta 9	Utilizan al menos un método de estimación para cuentas incobrables	34	100.00

Cuadro # 5: Impacto y análisis financiero.

IMPACTO Y ANALISIS FINANCIERO			
Pregunta	Opción	FA	FR (%)
Pregunta 2	Posee manual de procedimientos administrativos y contables actualizado	20	58.82
Pregunta 3	El manual garantiza la recuperación de los créditos otorgados	24	70.59
Pregunta 8	Aumentó el porcentaje de incobrabilidad durante el último año	16	47.06
Pregunta 11	Impacto en nivel medio de la morosidad en las cuentas por cobrar sobre el rendimiento de la empresa	16	47.06
	Impacto en nivel alto de la morosidad en las cuentas por cobrar sobre el rendimiento de la empresa	14	41.18
Pregunta 12	Alto impacto de la morosidad de las cuentas por cobrar sobre los flujos de efectivo	16	47.06
	Impacto en nivel medio de la morosidad de las cuentas por cobrar sobre los flujos de efectivo	13	38.24
Pregunta 13	Realizan análisis financiero de forma anual	16	47.06
	Realizan análisis financiero de forma mensual	10	29.41
Pregunta 14	Evalúan la liquidez a través de la prueba ácida	19	24.05
	Evalúan la liquidez a través de la razón corriente	17	21.52
	Evalúan la liquidez a través de la razón de liquidez inmediata	14	17.72
Pregunta 15	Utilizan razones de rentabilidad para evaluar el desempeño de la empresa	24	60

Cuadro # 5: Impacto y análisis financiero.

<b>Pregunta 16</b>	Utilizan la razón de margen de utilidad para evaluar la eficacia de la administración	23	60.53
<b>Pregunta 17</b>	Cuentas por cobrar entre 25% y 50% de activos corrientes	13	38.24
	Cuentas por cobrar de más del 50% de los activos corrientes	7	20.59
<b>Pregunta 18</b>	Combinan capital propio y externo para financiamiento	29	85.29
<b>Pregunta 19</b>	Es necesario invertir en mejorar controles s/ cuentas por cobrar	22	64.71
	Es indispensable invertir en mejorar controles s/cuentas por cobrar	12	35.29

Cuadro #6: Políticas contables

POLITICAS CONTABLES			
Pregunta	Opción	FA	FR (%)
<b>Pregunta 4</b>	El departamento de ventas se encarga del analisis y concesión de créditos	18	52.94
	El departamento de contabilidad se encarga del análisis y consección de créditos	12	35.29
<b>Pregunta 5</b>	El departamento de ventas se encarga de la recuperación crediticia	17	50
	El departamento de contabilidad se encarga de la recuperación crediticia	13	38.24

Cuadro #7; Procedimientos de control

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
Pregunta	Opción	FA	FR (%)
<b>Pregunta 6</b>	No realiza clasificación de clientes	3	8.82
<b>Pregunta 17</b>	El porcentaje de cuentas por cobrar equivale a menos del 10% de los activos corrientes	3	8.82
<b>Pregunta 7</b>	Verifican vencimiento de créditos a traves de reporte por antigüedad de saldos	27	79.41
<b>Pregunta 10</b>	Llevan a cabo integraciones de saldos de cuentas por cobrar mensualmente	27	79.41

## **CAPITULO II. ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS CON ÉNFASIS EN EL IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR, SOBRE LAS EVALUACIONES DE LIQUIDEZ Y FINANCIAMIENTO.**

### **2.1 Resumen técnico.**

La importancia de mantener y administrar la liquidez en una empresa se resume en la existencia tanto de efectivo como clientes que adeuden, para cumplir con las obligaciones. Aunque es una premisa que se debe manejar con cierto relativismo, puesto que no toda venta al crédito se puede recuperar en los plazos establecidos, y no toda cuenta por cobrar se convierte en ingreso.

El manejo del efectivo se refiere no solo a como la empresa esta afrontado sus pagos, es decir, en cuanto tiempo puede liquidar sus deudas en el corto plazo, sin una liquidez adecuada, la compañía se vería en la necesidad de estar inyectando capital o contrayendo deuda para realizar pagos, convirtiéndose en un ciclo necesario para continuar con el proceso de producción, hasta llegar el momento que por problemas financieros los proveedores pueden dejar de surtir materia prima, los bancos ya no proporcionan tanta facilidad y acceso al crédito, los inversionistas dejan de inyectar capital, puesto que al no existir una recuperación adecuada de las finanzas, la empresa no está generando activo corriente que permita no solo cumplir con las obligaciones sino también mantener en marcha el negocio.

La forma de conocer si se está o no solvente, es mediante una evaluación a través de razones financieras, para el caso se han aplicado ratios que están directamente ligados con la liquidez y financiamiento, sometiendo a consideración políticas establecidas, procedimientos para el otorgamiento de crédito, segregación de funciones, etc. Para la mayoría de dirigentes someter sus entidades a estudio permite conocer el comportamiento, funcionamiento y proyección, estableciendo en muchos de los casos estimaciones que permiten determinar un punto de equilibrio. El cual puede definirse como una situación de resultados financieros en donde el comercio, recupera su inversión pero no obtiene ganancias, y sirve para detectar y conocer

cuánto debe vender u obtener en concepto de ingresos para empezar a tener utilidades. Muchas veces este es un concepto que no es interpretado correctamente, dejando de usar así una herramienta financiera de importancia para la salud la empresa, y mucho más para proyectar comportamientos que pueden ser determinantes en las valoraciones de inversión por parte de los socios.

## **2.2 Planteamiento de la propuesta.**

Este se enfoca en tres fases, que comprende desde la identificación de la problemática, desarrollo y evaluación de cifras de los estados financieros, mediante el uso de ratios para luego inferir sobre los resultados con un planteamiento teórico, basado en el uso de herramientas que permitan un mejor funcionamiento y desempeño, por medio de la implementación y optimización de recursos.

### **2.2.1 Escenario económico actual de la empresa**

Food & Services S.A. de C.V. es una empresa que se desenvuelve en el sector servicios, específicamente en el giro de restaurantes y suministro de banquetes en el municipio de San Salvador. Cuenta con una trayectoria de diez años en el mercado, dirigido bajo un sistema mayormente empírico, que opera bajo un conjunto de políticas y procedimientos que a pesar de estar plasmadas en un manual, no han sido revisadas ni actualizadas desde hace 7 años. Muchos de sus procedimientos han venido adecuándose y evolucionando con el pasar del tiempo, pero los mismos no han sido plasmados de manera escrita.

A continuación se exponen las características más representativas del escenario actual de la empresa:

#### **a) Políticas de crédito:**

- i. Los créditos de conceden a un plazo de 15 días

- ii. Se elabora un reporte para el control de los créditos concedidos, basado en la antigüedad de saldos, el cual no se realiza con una periodicidad establecida, sino cada vez que se necesita visualizar un dato en específico, lo que ocasiona que no se tenga conocimiento oportuno de la morosidad y por tanto las gestiones de cobro no se realizan de manera preventiva. A esta condición se suma el hecho de que las plazas de los 2 empleados encargados de la concesión, manejo y gestiones de recuperación, han sido ocupadas por 3 diferentes personas durante los últimos 2 años.
- iii. No existe un procedimiento definido y riguroso que permita realizar un estudio exhaustivo de los clientes potenciales de la empresa, ya que no existen formularios que respalden la investigación, actualmente se acude a la confirmación vía telefónica como medio para conocer el record crediticio del cliente.
- iv. No se cuenta con un plan de incentivos a los clientes por pronto pago, que los motive a mantener al día con sus pagos.
- v. La compra mínima establecida es de \$200.00 para la concesión de crédito, pero no se ha definido un monto máximo autorizado.
- vi. Es política de la empresa la ampliación del crédito una vez cubierto el 50% de la deuda actual.
- vii. El personal encargado del otorgamiento de créditos trabaja bajo la modalidad de cumplimiento de metas, de manera que son incentivados con un bono al alcanzar la meta establecida en concepto de créditos concedidos mes a mes.

## b) Aplicación de fondos provenientes de recuperación de cuentas por cobrar.

Actualmente el monto de las cuentas por cobrar representan entre un 35% y 40% de los activos corrientes de Food & Services, por lo que la cuantía de los ingresos reales de la empresa depende mucho de la recuperación de los créditos concedidos. Una parte significativa de dichos montos se está utilizando en la inversión de activos no corrientes, como medio para mejorar la capacidad instalada, mientras que el resto se destina para el cumplimiento de obligaciones de corto plazo, pero las cantidades recuperadas son inferiores a las esperadas, de modo que los ingresos no son suficientes para direccionar a la inversión ni para el cumplimiento de sus obligaciones de corto plazo. Si bien es cierto, no se está dejando de pagar a los proveedores, se está haciendo fuera de los plazos establecidos, lo que afecta la clasificación crediticia de la entidad.

## 2.2.2 Estados financieros históricos.

### a) Estados de resultados 2008-2010

<b>FOOD &amp; SERVICES, S.A. DE C.V.</b>			
<b>ESTADOS DE RESULTADOS</b>			
<b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008 AL 2010</b>			
<b>EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS</b>			
	<b>Año 2010</b>	<b>Año 2009</b>	<b>Año 2008</b>
VENTAS	\$ 3,659,815.92	\$ 3,454,822.36	\$ 3,919,032.02
COSTO DE VENTAS	\$ 1,607,828.08	\$ 1,549,222.26	\$ 1,869,365.77
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 2,051,987.85</b>	<b>\$ 1,905,600.10</b>	<b>\$ 2,049,666.25</b>
GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 1,736,926.64	\$ 1,752,781.37	\$ 1,846,254.89
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 315,061.21</b>	<b>\$ 152,818.73</b>	<b>\$ 203,411.36</b>
MAS:			
OTROS INGRESOS	\$ 41,681.65	\$ 27,864.87	\$ 29,584.02
MENOS:			
OTROS GASTOS	\$ 62,700.82	\$ 42,585.12	\$ 70,126.71
<b>UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA</b>	<b>\$ 294,042.04</b>	<b>\$ 138,098.49</b>	<b>\$ 162,868.67</b>
MENOS:			
RESERVA LEGAL	\$ 20,161.42	\$ 9,666.89	\$ -
IMPUESTO SOBRE LA RENTA	\$ 74,739.71	\$ 32,269.23	\$ 41,302.01
<b>UTILIDAD POR DISTRIBUIR</b>	<b>\$ 199,140.91</b>	<b>\$ 96,162.36</b>	<b>\$ 121,566.66</b>

Nota: Las discrepancias de la reserva en el año 2009 entre el estado de resultado y el balance general, se originan después de la capitalización, ya que se dejó un remanente de \$25.72 que se suma a la reserva calculada para el mismo año.

## b) Balances generales 2008-2010

**FOOD & SERVICES, S.A. DE C.V.**  
**BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008-2010**  
**EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS**

	AÑO 2010	AÑO 2009	AÑO 2008
<b>ACTIVO</b>			
<b><u>CORRIENTE</u></b>			
CAJA	\$ 12,157.38	\$ 11,937.55	\$ 11,173.50
BANCOS	\$ 104,527.35	\$ 93,043.31	\$ 138,117.31
CUENTAS POR COBRAR	\$ 174,039.63	\$ 159,255.28	\$ 124,527.99
INVENTARIOS	\$ 32,124.22	\$ 29,606.50	\$ 30,276.59
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 322,848.57</b>	<b>\$ 293,842.65</b>	<b>\$ 304,095.38</b>
<b><u>NO CORRIENTE</u></b>			
TERRENOS	\$ 73,345.01	\$ 76,376.79	\$ 76,376.79
ACTIVOS NUEVOS NO EN USO	\$ 90,228.86	\$ -	\$ -
INMUEBLES	\$ 206,300.31	\$ 206,300.31	\$ 206,300.31
MEJORAS A PROPIEDAD ARRENDADA	\$ 1,007,325.00	\$ 982,439.73	\$ 942,112.06
INSTALACIONES	\$ 368,188.69	\$ 364,104.61	\$ 357,820.13
MAQUINARIA Y EQUIPO INDUSTRIAL	\$ 492,059.65	\$ 507,206.50	\$ 495,798.62
MOBILIARIO Y EQUIPO	\$ 79,680.69	\$ 161,147.73	\$ 170,950.76
VEHICULOS	\$ 62,916.53	\$ 66,325.77	\$ 73,982.00
EQUIPO DE COMPUTO	\$ 115,907.52	\$ 114,633.31	\$ 108,750.85
DEPRECIACION ACUMULADA	\$ (1,544,807.77)	\$ (1,685,650.22)	\$ (1,514,168.05)
CONSTRUCCIONES EN PROCESO	\$ 112,405.68	\$ -	\$ -
ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS AL VEN	\$ 52,515.31	\$ -	\$ -
DEPOSITOS Y DERECHOS	\$ 4,057.76	\$ 3,708.13	\$ 3,655.76
OTROS BIENES	\$ 1,340.97	\$ -	\$ 967.27
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>\$ 1,121,464.19</b>	<b>\$ 796,592.65</b>	<b>\$ 922,546.50</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 1,444,312.77</b>	<b>\$ 1,090,435.30</b>	<b>\$ 1,226,641.88</b>
<b>PASIVO</b>			
<b><u>CORRIENTE</u></b>			
PROVEEDORES LOCALES	\$ 238,654.46	\$ 83,022.71	\$ 204,615.94
PROVEEDORES DEL EXTERIOR	\$ 2,401.74	\$ 239.57	\$ 411.68
ACREEDORES	\$ 70,428.64	\$ 182,913.33	\$ 87,097.44
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 311,484.83</b>	<b>\$ 266,175.61</b>	<b>\$ 292,125.05</b>
<b><u>NO CORRIENTE</u></b>			
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	\$ 29,883.17	\$ 12,082.48	\$ 14,097.22
INTERESES POR PAGAR	\$ 15.75	\$ -	\$ 900.10
PRESTAMOS BANCARIOS MONEDA LOCAL	\$ 174,883.91	\$ 204,747.66	\$ 282,487.70
OTROS PASIVOS LP	\$ 152,194.04	\$ 140,422.81	\$ 154,288.22
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>\$ 356,976.86</b>	<b>\$ 357,252.95</b>	<b>\$ 451,773.25</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 668,461.70</b>	<b>\$ 623,428.55</b>	<b>\$ 743,898.30</b>
<b>CAPITAL, RESERVAS Y SUPERAVIT</b>			
CAPITAL SOCIAL	\$ 358,120.00	\$ 358,120.00	\$ 298,454.29
RESULTADOS ACUMULADOS	\$ 188,736.13	\$ -	\$ -
RESERVAS	\$ 29,854.03	\$ 9,692.61	\$ 59,690.86
SUPERAVIT (DEFICIT) POR REVALUOS	\$ -	\$ 3,031.78	\$ 3,031.78
SUPERAVIT PTE. EJERCICIO	\$ 199,140.91	\$ 96,162.36	\$ 121,566.66
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 775,851.07</b>	<b>\$ 467,006.74</b>	<b>\$ 482,743.58</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 1,444,312.77</b>	<b>\$ 1,090,435.30</b>	<b>\$ 1,226,641.88</b>

## 2.3 Evaluación de razones de liquidez

El análisis financiero forma parte de los procesos para la generación de información, cuyo objetivo principal es aportar datos para conocer el desempeño de la empresa y tomar decisiones, mediante el cálculo de razones financieras. A continuación se analiza la situación actual de la entidad mediante el desarrollo de ratios de liquidez.

### 2.3.1 Razón de corriente

**Objetivo:** evaluar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo.

RAZÓN DE CORRIENTE						
FORMULA	AÑOS					
	2010	RATIO	2009	RATIO	2008	RATIO
<u>Activo corriente</u>	\$ 322,848.57	\$ 1.04	\$ 293,842.65	\$ 1.10	\$ 304,095.38	\$ 1.04
<u>Pasivo corriente</u>	\$ 311,484.83		\$ 266,175.61		\$ 292,125.05	



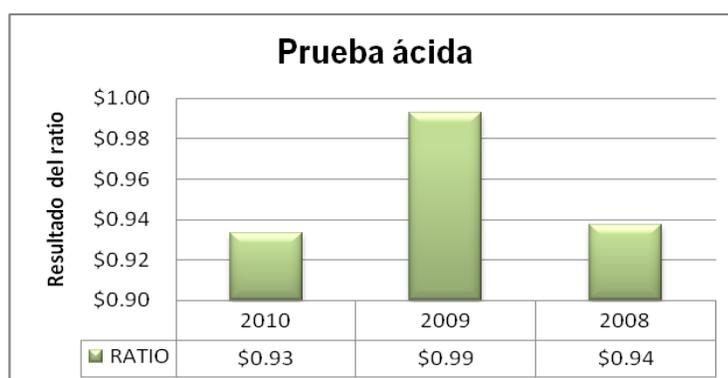
### Análisis e interpretación de resultados

Al analizar la liquidez de la empresa Food & Services S.A de C.V. puede observarse que la misma es notoriamente limitada para solventar sus obligaciones en el corto plazo, iniciando en 2008 con \$1.04 de activo corriente por cada \$1 de deuda a corto plazo, incrementándose en 2009 a razón de un 6% llegando a \$1.10 y descendiendo nuevamente a \$1.04 en 2010. Situación que no es la más óptima y que limita la capacidad de respuesta a un corto plazo.

### 2.3.2 Prueba ácida

**Objetivo:** evaluar la disponibilidad inmediata de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

PRUEBA ÁCIDA						
FORMULA	AÑOS					
	2010	RATIO	2009	RATIO	2008	RATIO
(activo corriente - inventario)	\$ 290,724.36	\$ 0.93	\$ 264,236.15	\$ 0.99	\$ 273,818.79	\$ 0.94
pasivo corriente	\$ 311,484.83		\$ 266,175.61		\$ 292,125.05	



#### Análisis e interpretación de resultados

La prueba ácida aplicada a la empresa es un indicador que muestra un panorama más preciso de su liquidez, de manera que al suprimir el valor de los inventarios se observa que en 2008, Food & Services no cuenta con recursos suficientes para responder a sus obligaciones en el inmediato plazo, puesto que solamente cuenta con \$0.94 por cada dólar de deuda corriente, situación que para el año siguiente experimenta un incremento del 5 centavos alcanzando el valor de \$0.99, viendo en 2010 su cifra más baja con \$0.93, evidenciado los problemas de liquidez de la entidad. Puede notarse que el valor del inventario no sobre pasa el 10% del total del activo corriente en los 3 años en estudio, por otro lado las cuentas por cobrar le representan entre el 41% y el 55%, estos niveles de cartera, a pesar de elevar el valor del ratio, pueden llegar a convertirse en cuentas irre recuperables que harán a la empresa incurrir en pérdidas potenciales. Por otro lado, si estos valores se convirtiesen oportunamente en efectivo, podrían disminuir el valor de los pasivos de corto plazo, optimizando los resultados de la liquidez inmediata o prueba ácida.

### 2.3.3. Razón de solidez

**Objetivo:** estudiar la solidez de los activos de la empresa sobre sus pasivos.

RAZÓN DE SOLIDEZ						
FORMULA	AÑOS					
	2010	RATIO	2009	RATIO	2008	RATIO
$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	\$ 1444,312.77	\$ 2.16	\$ 1090,435.30	\$ 1.75	\$ 1226,641.88	\$ 1.65
	\$ 668,461.70		\$ 623,428.55		\$ 743,898.30	



#### **Análisis e interpretación de resultados**

Al operar la razón de solidez, se observa que en 2008 la empresa poseía un respaldo de \$1.65 de activo total para respaldar cada \$1.00 de deuda total, resultado que se va incrementando a lo largo de los tres años en estudio, de manera que experimenta incrementos del 6% para 2009 y 24% en 2010, llegando a \$2.16, lo que indica que se cuenta con un poco más de \$ 2 en activos que respaldan la deuda total, es decir que ante una eminente liquidación Food & Services cuenta con respaldo suficiente en sus activos para solventar sus obligaciones.

### 2.3.4 Razón de estabilidad.

**Objetivo:** evaluar la cuantía de los activos no corrientes que respaldan la deuda a largo plazo.

RAZÓN DE ESTABILIDAD						
FORMULA	AÑOS					
	2010	RATIO	2009	RATIO	2008	RATIO
$\frac{\text{Activo no corriente}}{\text{Pasivo a largo plazo}}$	\$ 1121,464.19	\$ 3.14	\$ 796,592.65	\$ 2.23	\$ 922,546.50	\$ 2.04
	\$ 356,976.86		\$ 357,252.95		\$ 451,773.25	



#### Análisis e interpretación de resultados

Food & Services posee gran respaldo en sus activos no corrientes para respaldar su deuda a largo plazo pues al analizar los resultados de la razón de estabilidad se observa que en 2008 dichos activos podían cubrir en un 200% la deuda de largo plazo, valor que sigue a la alza para 2009 y experimentando su mayor cifra en 2010 con 3.14. Por lo anterior se cumple el supuesto de que los pasivos a largo plazo deben ser financiados con activos no corrientes.

### 2.3.5 Capital de trabajo.

**Objetivo:** analizar la composición del capital de trabajo de la empresa y su capacidad para respaldar las obligaciones del corto plazo de la misma.

RATIO FINANCIERO	FÓRMULA	AÑOS		
		2010	2009	2008
<b>Capital de trabajo</b>	Activo corriente	\$ 322,848.57	\$293,842.65	\$304,095.38
<b>Capital neto de trabajo</b>	Activo corriente - Pasivo corriente	\$ 11,363.74	\$ 27,667.04	\$ 11,970.33



#### **Análisis e interpretación de resultados**

Siendo el capital neto de trabajo el equivalente a la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente, se puede observar que Food & Services, mantuvo en 2008 un capital de trabajo de \$304,095.38 que luego de ser confrontado con sus pasivos corrientes dejó un capital de neto de trabajo de \$11,970.33 que para 2009 creció en un 131% y que desciende nuevamente a una cifra similar a la inicial en 2010. La empresa sigue teniendo el respaldo suficiente para cubrir sus obligaciones de corto plazo.

## 2.4 Evaluación de razones de endeudamiento.

Con los cálculos siguientes se pretende conocer el monto del dinero de terceros utilizado para la generación de utilidades, esto mediante el uso de razones de endeudamiento que permiten evaluar la necesidad y composición del financiamiento.

### 2.4.1 Razón de endeudamiento a corto plazo.

**Objetivo:** establecer cuantos dólares de pasivo corriente se tiene, por cada dólar del total de pasivos con terceros.

RAZÓN ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO						
FORMULA	AÑOS					
	2010	RATIO	2009	RATIO	2008	RATIO
$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo total}}$	\$ 311,484.83	\$ 0.47	\$ 266,175.61	\$ 0.43	\$ 292,125.05	\$ 0.39
	\$ 668,461.70		\$ 623,428.55		\$ 743,898.30	



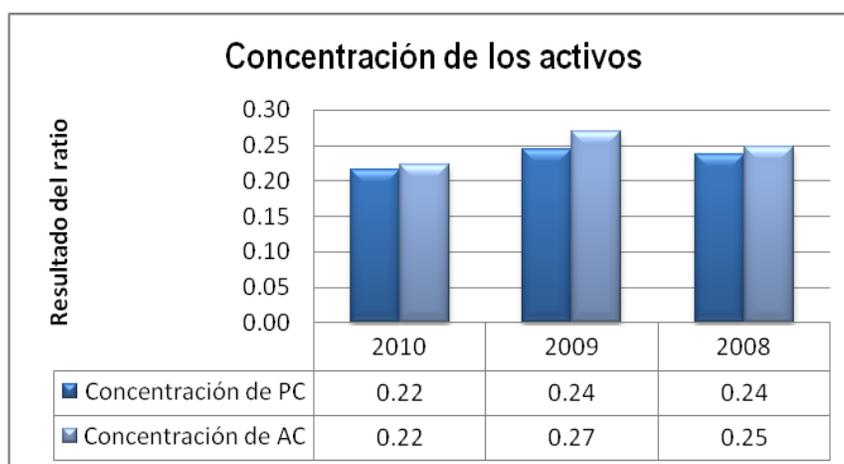
### Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos para el período evaluado en la empresa Food & Services (2008-2010), se tiene que el comportamiento mostrado desde el año 2008 ha venido en constante aumento y de tener 0.39 dólares de pasivo a corto plazo por cada dólar de pasivo a terceros, para el año 2010 dicha cifra ha aumentado teniéndose 0.47 dólares., lo que significa que durante el período existe una mayor cantidad de activos a corto plazo que deben ser asumidos del total de obligaciones con terceros.

## 2.4.2 Concentración de pasivo y activo corriente.

**Objetivo:** comparar la participación de los activos corrientes sobre el total de los activos.

CONCENTRACION DE PASIVOS Y ACTIVOS CORRIENTES						
FORMULA	AÑOS					
	2010	RATIO	2009	RATIO	2008	RATIO
<u>Pasivo corriente</u> Pasivo + patrimonio	\$ 311,484.83	0.22	\$ 266,175.61	0.24	\$ 292,125.05	0.24
	\$ 1444,312.77		\$ 1090,435.30		\$ 1226,641.88	
<u>Activo corriente</u> total de activos	\$ 322,848.57	0.22	\$ 293,842.65	0.27	\$ 304,095.38	0.25
	\$ 1444,312.77		\$ 1090,435.30		\$ 1226,641.88	



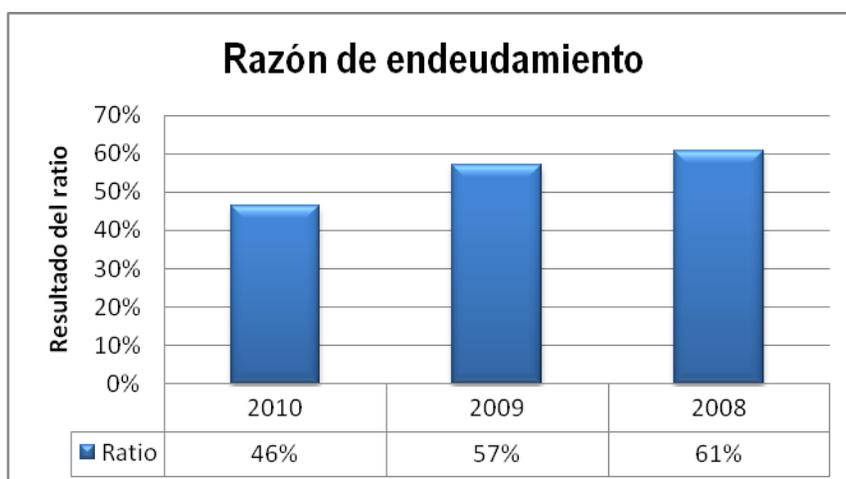
### Análisis e interpretación de resultados

Después de realizada la evaluación, los resultados obtenidos establecen para el año 2008 que, por cada dólar de activo se deben \$0.24 dólares de pasivo y se tienen \$0.25 dólares en activos corrientes. Lo cual se traduce en que existe un cumplimiento aunque al límite, del principio financiero en que los pasivos a largo plazo y patrimonio están financiando el activo corriente, comportamiento con similar tendencia para el año 2009 con \$0.24 dólares de concentración de pasivo corriente, contra \$0.27 dólares en concentración de activo corriente. No así para el año 2010 en el que tanto para la concentración de activo y pasivo corriente existen \$0.22 dólares por igual proporción.

### 2.4.3 Razón de endeudamiento.

**Objetivo:** es medir el nivel global de endeudamiento o proporción de fondos aportados por los acreedores.

RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO						
FORMULA	AÑOS					
	2010	RATIO	2009	RATIO	2008	RATIO
$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	\$ 668,461.70	46%	\$ 623,428.55	57%	\$ 743,898.30	61%
	\$ 1444,312.77		\$ 1090,435.30		\$ 1226,641.88	



#### Análisis e interpretación de resultados

En base a los resultados obtenidos para la empresa analizada en el año 2008, el 61 % de los activos totales es financiado por los acreedores y de liquidarse estos al precio en libros quedaría un saldo de 39 % de su valor, después del pago de las obligaciones vigentes, para el año 2009 pasa a un 57% de los activos financiado por los acreedores, mientras que en el 2010 dicha relación tiene una considerable disminución, ya que cuenta con un 46% de los activos que es financiado por terceros lo cual se traduce al porcentaje de participación de los proveedores en la estructura de financiamiento de la empresa y de alguna forma también los riesgos.

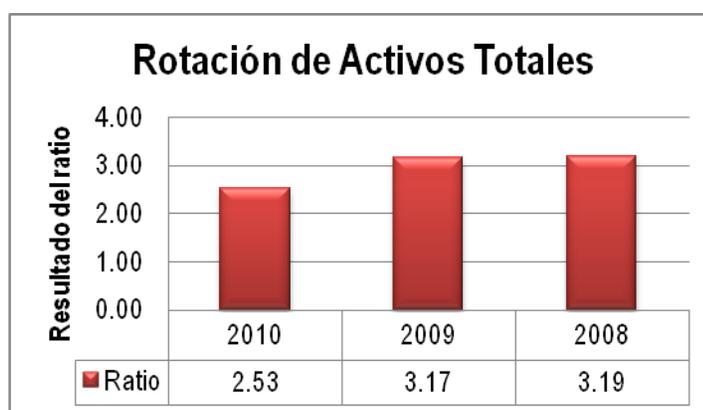
## 2.5 Evaluación de razones de eficiencia

Las evaluaciones financieras miden la capacidad de la empresa para satisfacer sus necesidades y obligaciones, siendo de vital importancia para el manejo de los recursos y procesos en la gestión y conversión de los activos por lo que a continuación se evalúa la eficiencia de la empresa con los ratios financieros considerados más relevantes para negocio en estudio.

### 2.5.1 Razón de rotación de activos totales.

**Objetivo:** mostrar la capacidad que tiene los activos totales para generar ingresos para la empresa.

RAZÓN DE ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES						
FORMULA	AÑOS					
	2010	RATIO	2009	RATIO	2008	RATIO
$\frac{\text{Ventas totales}}{\text{Activos totales}}$	\$ 3659,815.92	\$2.53	\$ 3454,822.36	\$3.17	\$ 3919,032.02	\$3.19
	\$ 1444,312.77		\$ 1090,435.30		\$ 1226,641.88	



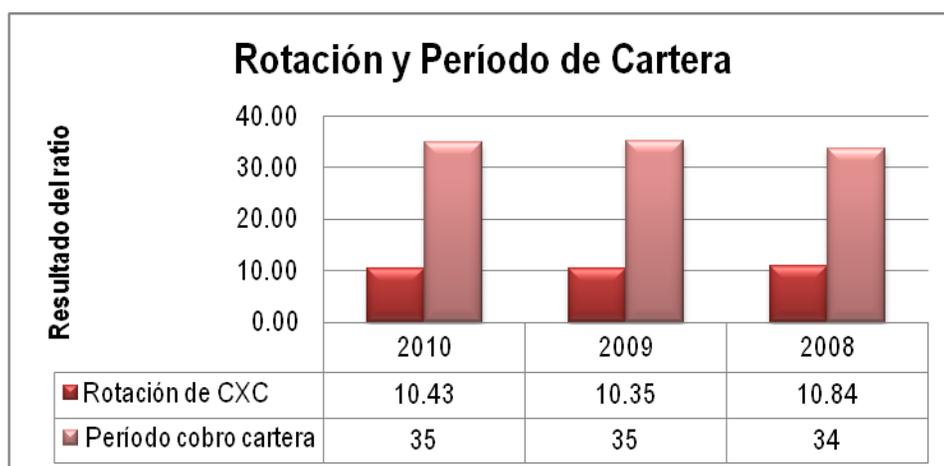
### Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos para el año 2008, muestran que por cada dólar invertido en activos generaron una venta de \$3.19, resultado que se mantuvo con una leve diferencia para el año siguiente, con \$3.17, mientras que para el año 2010 el resultado experimentó una considerable disminución llegando a \$2.53 dólares de venta, por cada dólar de activo invertido.

## 2.5.2 Razón de rotación y período de cuentas por cobrar.

**Objetivo:** medir el número de veces que la cartera de cuentas por cobrar hace rotación y recuperación promedio durante el año e identificar si se ajusta a la política de la empresa.

ROTACIÓN Y PERÍODO DE CUENTAS POR COBRAR						
FORMULA	AÑOS					
	2010	RATIO	2009	RATIO	2008	RATIO
<u>Ventas al crédito</u> cxc promedio	\$ 1738,412.56	10.43	\$ 1468,299.50	10.35	\$ 1528,422.49	10.84
	\$ 166,647.45		\$ 141,891.63		\$ 140,934.10	
$\frac{365}{\text{Rotación cxc}}$	365	35	365	35	365	34
	10.43		10.35		10.84	



### Análisis e interpretación de resultados

La rotación y período de cartera de cuentas por cobrar para la empresa en el año 2008 se tiene que fue de 10.84 veces y su recuperación en 34 días, durante el año 2009 su rotación ha sido de 10.35 veces y su recuperabilidad de crédito en 35 días y para el año 2010 se tiene que su movimiento fue de 10.43 veces y su conversión a efectivo en 35 días, por lo que se identifica la problemática en la política de créditos, ya que esta define 15 días máximo para recuperar el crédito concedido y por ende su rotación de cartera debería de oscilar entre 24 veces al año,

debido a ello estima conveniente proponer una acción a tomar para que la rotación y recuperación de crédito asimile la política de crédito establecida por la empresa.

### 2.5.3 Razón de rotación y período de existencias de inventarios.

**Objetivo:** conocer las veces y el período en que los inventarios se realizan a efectivo.

ROTACIÓN Y PERÍODO DE EXISTENCIAS EN INVENTARIOS						
FORMULA	AÑOS					
	2010	RATIO	2009	RATIO	2008	RATIO
$\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{inventario promedio}}$	\$ 1607,828.08	52	\$ 1549,222.26	52	\$ 1869,365.77	59
	\$ 30,865.36		\$ 29,941.54		\$ 31,594.66	
$\frac{365}{\text{Rotación de inventarios}}$	365	7	365	7	365	6
	52		52		59	



#### Análisis e interpretación de resultados

La rotación y período de existencias de inventarios para la empresa durante al año 2008 fue de 59 veces equivalente a un período de 6 días, debido a la naturaleza del negocio con productos perecederos tiende a que su rotación sea aproximadamente semanal. Para 2009 y 2010 el resultado obtenido en la rotación fue 52 veces, con un período de existencia de 7 días, para ambos años

## 2.5.4 Razón de rotación y período de cuentas por pagar.

**Objetivo:** conocer las veces y el período en se pagan a los proveedores.

ROTACIÓN Y PERÍODO DE CUENTAS POR PAGAR						
FORMULA	AÑOS					
	2010	RATIO	2009	RATIO	2008	RATIO
$\frac{\text{Compras anuales al crédito}}{\text{Prom. de cuentas por pagar}}$	\$ 1449,311.21	9	\$ 1269,812.78	9	\$ 1680,056.66	10
	\$ 162,159.23		\$ 144,144.94		\$ 174,730.45	
$\frac{365}{\text{Rotación de cuentas por pagar}}$	365	41	365	41	365	38
	9		9		10	



### Análisis e interpretación de resultados

La rotación y el período de las cuentas por pagar para la empresa durante el año 2008 se tiene que su rotación fue de 10 veces durante el ejercicio y 38 días de pago para proveedores, en el año 2009 su rotación fue de 9 veces y 41 días y para el año 2010 fue de 9 veces y 41 días respectivamente para liquidar saldos de cuentas por pagar a proveedores, con este ratio se presenta la problemática de liquidez que se tiene para poder liquidar saldos a proveedores, eso debido a que por política de compras se tiene que cada 30 días deberá de saldarse montos

próximos al vencimiento con los proveedores, por lo que debido a ello es conveniente y necesario implementar acciones a tomar en cuenta para asimilar la política contable establecida por la empresa.

## **2.6 Reestructuración de procedimientos y políticas con enfoque en la optimización del ciclo de recuperación de cuentas por cobrar.**

### **2.6.1 Procedimientos administrativos y de control de cuentas por cobrar**

**a) Procedimientos administrativos:** Los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, se enfocan en una serie de elementos que abonan al correcto funcionamiento, tanto del otorgamiento como la recuperación del efectivo del crédito concedido; aun más cuando los porcentajes de créditos otorgados son significativos en el total de los ingresos por ventas.

**b) Procedimientos de control:** en cuanto a los procedimientos de control aplicados sobre las cuentas por cobrar se debe considerar una clasificación de procesos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado funcionamiento de las operaciones de ventas, así también todos los elementos administrativos que abarcan el proceso, y para lo cual se sugieren procedimientos como los abordados en el siguiente apartado.

### **2.6.2 Otorgamiento de créditos:**

En muchos de los casos las entidades incentivan los niveles de venta estableciendo metas a cumplir durante ciertos períodos de tiempo, lo cual es un elemento estratégico de suma importancia; pero como ha sido mencionado en otras ocasiones, toda venta al crédito trae consigo riesgos inherentes, ya sea por la tardanza del pago por parte del cliente o en el peor de los escenarios el no recuperar el efectivo por la venta. Por lo cual es de suma importancia que al

asumir el riesgo, este se mitigue desde el inicio, obteniendo la mayor cantidad de datos que permitan conocer el comportamiento financiero del cliente, su capacidad de pago y por ende la probabilidad de recuperación. De modo que se sugiere tomar en cuenta los elementos siguientes:

**a) Perfil del cliente:** con ello se pretende conocer de forma general al solicitante, recogiendo toda la información importante; esto mediante un formulario de datos que permitan abrir expediente para la posible venta al crédito, este debe contener:

- i. Fecha
- ii. Políticas de la empresa (dentro de las políticas se contemplan requisitos específicos que establece la entidad como mínimo de la compra, y plazos para el pago).
- iii. Datos generales del cliente: nombre, dirección, teléfono, persona de contacto, e-mail etc.
- iv. Datos específicos: NIT, NRC, y otra información que establezca relación directa con el cliente.

**b) Situación del negocio o cliente:**

Dentro de los aspectos de la situación del cliente se debe considerar elementos tales como la capacidad de pago, ya que es de suma importancia conocer y medir la disposición del solicitante de solventar el crédito solicitado, pudiendo determinarse mediante juicios subjetivos examinados con la información financiera que permita determinar situaciones tales como: tendencias en ventas, utilidades, así como la capacidad de generar flujos de efectivo.

**c) Referencias crediticias:**

Es importante conocer el comportamiento histórico del cliente para con otros proveedores, de modo que se debe solicitar referencias crediticias de los proveedores más relevantes y de los cuales ha recibido crédito, y será aplicable cuando el cliente solicite financiamiento en compras iguales o mayores a \$500.00 dólares.

### 2.6.3 Políticas y condiciones del crédito

Se definen como normas, ya sea de conducta o de acción que se dictan desde la dirección y que deben ser llevadas a cabo por todo el personal de la empresa, las políticas se deben establecer en base a los objetivos planteados por la entidad y los departamentos que le componen, así mismo por las directrices que se determinan por parte de las administración tales como:

- a) **Tiempo:** en el cual se definen el máximo concedido para el pago de los clientes
  
- b) **Plazos:** es uno de los elementos más importantes, ya que estos se deben analizar cuidadosamente considerando aspectos como los siguientes:
  - ✓ plazos que den otras empresas.
  - ✓ La inversión que requerirá la administración de cuentas por cobrar
  - ✓ Los recursos de financiamiento de los porcentajes de crédito que podrían financiar los proveedores.

Dentro de ello se debe especificar el período durante el cual se extenderá el crédito, asimismo la forma o instrumento de pago. Es sustancial entonces que las políticas para el otorgamiento de una venta a plazo por parte de la empresa se apegue a algunos factores tales como:

- a) **Situación económica de la empresa:** es decir evaluar los flujos de efectivo, rotación de inventario y otros elementos que permitan verificar la necesidad de efectivo.
  
- b) **Situación económica del entorno:** para ello es importante que las políticas de crédito se establezcan en base a la realidad del ambiente financiero de los negocios, es decir los plazos deben definirse considerando márgenes de maniobra, tanto para la empresa que otorga como para la que solicita, es necesario mencionar que la cantidad de días otorgados tienen un costo financiero que inmoviliza la inversión, ya que entre mayor sea la cantidad de días, así disminuirá

la rotación de la cuentas por cobrar. Para el caso en Food & Services tiene establecido 15 días para la recuperación.

**c) Descuento por pronto pago:** como parte de las estrategias que permitan asegurar la recuperación del crédito, la administración deberá considerar elementos como descuentos por pronto pago, lo cual incentiva al solicitante a no caer en mora o a procurar pagar antes del plazo pactado, pues eso significaría una disminución en el importe a pagar, por contraparte la compañía estaría asegurando de alguna forma la recuperación del efectivo, lo cual contribuye a disminuir la probabilidad de incobrabilidad y agilizar el retorno de los ingresos por créditos otorgados.

**d) Compra mínima:** las cuentas por cobrar representan gastos que se generan en el proceso del otorgamiento de nuevos créditos, por lo cual es necesario establecer un mínimo para la compra, de modo que permita que por cada operación del crédito, este incluya una utilidad.

**e) Crédito inicial:** referido a los créditos otorgados a los que son clientes por primera vez, ya que al no conocer el desempeño y comportamiento existen probabilidades y riesgos que serán despejados con la experiencia crediticia que obtenga, lo cual abonara a aumentar el límite de crédito para un futuro.

**f) Cancelaciones:** debe cancelarse todo crédito a clientes que estén pagando fuera de los plazos establecidos en la mayoría de los créditos obtenidos, emitiendo cheques sin fondo y todos aquellos que han terminado con proceso jurídico.

#### **2.6.4 Políticas para establecer los cobros y gestión de recuperación.**

Esto se refiere a los procedimientos utilizados por la entidad para gestionar la recuperación de las cuentas por cobrar vencidas o a su vencimiento, que están relacionados directamente a los

controles y métodos que la empresa establece para conocer la situación de todos y cada uno de los clientes, para lo cual se divide en dos partes:

**a) Por cliente**

Los diferentes reportes y métodos que la empresa debe utilizar para la clasificación de sus clientes, no tiene que ser consecuencia del azar, sino más bien necesita evaluar ciertas características que contribuyan a la elección adecuada. Para el caso pueden tomarse elementos como el tamaño de la empresa y la cantidad de clientes que son sujetos de crédito.

Si la cantidad de clientes que la entidad posee no son considerablemente grandes, entonces puede optar por utilizarse una clasificación por cliente, pues al ser una cantidad menor se facilita llevar un control específico por cada una de las facturas adeudadas y ser exactos en el cumplimiento de los plazos establecidos.

**b) Por antigüedad de saldos:**

Este reporte es de mucha utilidad cuando se posee una amplia cartera de clientes pues, al no poderse llevar controles específicos se elabora un conglomerado de acuerdo al tiempo en que fueron otorgados los créditos y la fecha de vencimiento, es decir se hace una clasificación por rangos de días, determinando de esa forma cuales de los créditos otorgados están vencidos o por vencer.

Dentro de la gestión de cobros debe existir una relación específica entre el personal encargado de llevar a cabo dicha actividad, con los objetivos que persigue la empresa, de modo que se propicien condiciones idóneas para la ejecución de estas actividades.

### **2.6.5 Motivación de la cobranza.**

Se pretende proporcionar al personal, de una serie de estímulos para que la relación de cobrador y vendedor estén en sintonía con los objetivos de la entidad, y de los cuales pueden determinarse algunos, tales como:

#### **a) Motivación del cobrador:**

- i. Comisiones
- ii. Sueldos
- iii. Ambiente y condiciones laborales
- iv. Comisión por metas alcanzadas.

#### **b) Motivación para el pagador:**

Descuento por pronto pago

- i. Ofertas
- ii. Aumentos en el límite de crédito
- iii. Consideraciones y excepciones por la calidad de cliente.

### **2.6.6 Etapas de la cobranza.**

Esta es una de las etapas que determina que en conjunto con la optimización de recursos posiciona la eficiencia de una empresa, contribuyendo para ello opciones de cobro como las siguientes en mención.

- a) Estado de cuenta:** consiste en proporcionar al cliente su estatus de deudor, bajo las condiciones que le permitan conocer su saldo y días restantes antes del vencimiento del crédito.

**b) Cartas:** este es uno de los elementos de gestión escritos que a menudo se utiliza con el fin de recuperar las cuentas por cobrar, que bien pueden ser para recordatorio, insistencia, o acciones a tomar.

**c) Correo electrónico:** al igual que la carta es un elemento de comunicación más directa y en muchos de los casos más factibles en comparación con el elemento anterior, por su inmediatez y poca probabilidad de que no sea obviada la existencia.

**d) Visitas a los clientes:** cuando no se han tenido los resultados requeridos, pueden adoptarse medidas como apersonarse directamente con el cliente, con el objetivo que de una manera sutil se le haga ver al cliente su adeudo para con la empresa, mostrando opción y facilidades de forma tal que no se sienta amenazado ni acosado.

**e) Procedimiento judicial:** una vez que se han agotado los medios tradicionales de cobro para recuperar el crédito, el personal de cobranza debe recurrir a acciones drásticas en las que sea necesaria la intervención de un abogado. Al pasar la cuenta al abogado este se vale de sus medios de cobro exigiendo el pronto pago de lo adeudado si le es posible, buscando un convenio favorable al cliente, en caso contrario y como último recurso se lleva a juicio mercantil, que en mucho de los casos puede llegar a ser extenso en el proceso y costoso, para lo cual se debe considerar el costo beneficio de llevar a cabo una acción de este tipo.

## **2.7 Escenario económico proyectado de la empresa.**

Toda empresa necesita elaborar más de un escenario probable, y cada uno de ellos se debe basar en diferentes hipótesis sobre la evolución; para ellos se deben definir tres posibles planos económicos previstos en un marco estratégico, tales como una situación pesimista, probable y optimista, aunque siempre es recomendable trabajar no con más de dos escenarios en el entorno. La elaboración, análisis y comprensión de estos permite a la dirección de la empresa conocer mejor la posible evolución del entorno. Ello debiera de conducir a una mejor definición de las estrategias empresariales, pudiendo elegir incluso diferentes tácticas para cada uno de los

posibles escenarios que puedan presentarse. De esta forma, la empresa se prepara para dar una respuesta rápida y flexible a los posibles cambios.

Para la empresa Food & Services, S.A de C.V, de acuerdo a las tendencias con apuntes al crecimiento, se harán proyecciones y análisis de cifras de los estados financieros proyectados (escenario optimista).

Todo análisis requiere de una estructura que permita conocer resultados y tendencias a futuro es por eso que se deben considerar áreas claves que permitan conocer esa tendencia. Para el caso y como parte de esa estructura se tomarán en cuenta los elementos siguientes:

**a) Variación en las ventas:** para la ventas se considerará en base a los resultados históricos y bajo un postura conservadora mantener un aumento del 5% de las ventas año con año, pues este planteamiento no se acompaña de inversiones significativas en publicidad u otro tipo de elemento que pueda acelerar el crecimiento de manera significativa, al menos no para los próximos 3 años. (Ver cuadro # 8)

**b) Variación en la estructura de los costos, otros ingresos y gastos:** de igual forma se pretende mantener los costos en una relación proporcional con el aumento de las ventas, de tal forma que se proyecta que para llegar a incrementar las ventas en un 5%, los costos crecerán en igual escala, esto tomando en cuenta que si bien es cierto se puede disminuir porcentajes con el mejor aprovechamiento de los costos, los precios de los insumos son variables. En cuanto a los gastos operativos bajarán en un 1% pues se implementarán políticas de ahorro complementarias que proporcionen mejor eficiencia del efectivo, así mismo y considerando un incremento significativo de las ventas, otros gastos se verán incrementados en 0.25% del valor actual ya que siempre existen imprevistos o situaciones que están fuera del control financiero, y es por ello que se opta por una cantidad relativamente pequeña que buscará el compromiso de las diferentes áreas para evitar situaciones que le generen un aumento. (Ver cuadros # 8-11)

Al igual que los otros gastos, el rubro de otros ingresos se compone de cantidades difícilmente predecibles, dado que dependen de muchos y diferentes factores, que salen del control

administrativo, de modo que se pretende que exista un aumento de igual proporción con los gastos y un porcentaje adicional por venta de activos que cumplieron ya con su vida útil incrementándose así en un 0.5 % del actual.

**c) Políticas de inversión:** las inversiones se mantienen, ya que no existen proyectos de expansión para la apertura de nuevos puntos de venta.

**d) Plan de pagos a corto plazo:** como parte del plan de optimización y mejora del ciclo de cuentas por cobrar, se pretende que con una proyección de recuperación ideal se tenga mayor margen de efectivo que pueda ser destinado al cumplimiento de las obligaciones en el corto plazo, haciendo pagos puntuales a los proveedores y aún con una leve anticipación que permita el aprovechamiento del descuento por pronto pago. (Ver Cuadro #14)

**e) Financiamiento:** en el período evaluado con las cifras reales, el comportamiento del financiamiento se vuelve una constante en el desarrollo de las actividades de la empresa, situación que no es ajena a muchas de las empresas en la que es política trabajar con financiamiento de terceros, para el caso el financiamiento es una herramienta de importancia que consecuentemente genera pago por intereses mismos que se han considerado y que se reducirán paulatinamente volviendo eficiente la generación de ingresos. (Ver Cuadro #14)

**f) Implementación para el ciclo de recuperación de cuentas por cobrar:** aplicando correctamente las políticas que permitan el cumplimiento cercano al ideal del ciclo de cuentas por cobrar, permitirá un efecto visible en el rubro logrando tener márgenes e ingresos que pueden ser distribuidos a las áreas que mayor efecto negativo están causando al momento de evaluar la empresa financieramente.

Cuadro #8: proyecciones financieras año 2011-2013

	Año Base	2011			2012			2013		
	2010	Ventas Proy.	Increment/Decrem.	%	Ventas Proy.	Increment/Decrem.	Porcentaje	Ventas Proy.	Increment/Decrem.	Porcentaje
<b>Proyecciones financieras del estado de resultados</b>										
Ventas	\$ 3659,815.92	\$ 3842,806.72	\$ 182,990.80	5.00%	\$ 4034,947.06	\$ 192,140.34	5.00%	\$ 4236,694.41	\$ 201,747.35	5.00%
Costos de ventas	\$ 1607,828.08	\$ 1688,219.48	\$ 80,391.40	5.00%	\$ 1772,630.45	\$ 84,410.97	5.00%	\$ 1861,261.98	\$ 88,631.52	5.00%
Gastos de operación	\$ 1736,926.64	\$ 1719,557.38	\$ (17,369.27)	-1.00%	\$ 1702,361.80	\$ (17,195.57)	-1.00%	\$ 1685,338.18	\$ (17,023.62)	-1.00%
Otros Ingresos	\$ 41,681.65	\$ 41,890.06	\$ 208.41	0.50%	\$ 42,099.51	\$ 209.45	0.50%	\$ 42,310.01	\$ 210.50	0.50%
Otros Gastos	\$ 62,700.82	\$ 62,857.57	\$ 156.75	0.25%	\$ 63,014.71	\$ 157.14	0.25%	\$ 63,172.25	\$ 157.54	0.25%
<b>Proyecciones financieras del balance general</b>										
<b>Activo Corriente</b>										
Caja	\$ 12,157.38	\$ 10,907.38	\$ (1,250.00)	-10.28%	\$ 10,157.38	\$ (750.00)	-6.88%	\$ 11,407.38	\$ 1,250.00	12.31%
Bancos	\$ 104,527.35	\$ 55,777.35	\$ (48,750.00)	-46.64%	\$ 59,527.35	\$ 3,750.00	6.72%	\$ 61,277.35	\$ 1,750.00	2.94%
Cuentas por cobrar	\$ 82,789.63	\$ 66,539.63	\$ (16,250.00)	-19.63%	\$ 76,539.63	\$ 10,000.00	15.03%	\$ 80,289.63	\$ 3,750.00	4.90%
Inventarios	\$ 32,124.22	\$ 32,911.72	\$ 787.50	2.45%	\$ 32,624.22	\$ (287.50)	-0.87%	\$ 32,874.22	\$ 250.00	0.77%
<b>Pasivo corriente</b>										
Proveedores locales	\$ 153,654.46	\$ 109,904.46	\$ (43,750.00)	-28.47%	\$ 122,404.46	\$ 12,500.00	11.37%	\$ 128,654.46	\$ 6,250.00	5.11%
Proveedores del exterior	\$ 2,401.74	\$ 1,651.74	\$ (750.00)	-31.23%	\$ 2,476.74	\$ 825.00	49.95%	\$ 2,301.74	\$ (175.00)	-7.07%
Acreedores	\$ 70,428.64	\$ 16,678.64	\$ (53,750.00)	-76.32%	\$ 20,728.64	\$ 4,050.00	24.28%	\$ 16,978.64	\$ (3,750.00)	-18.09%
<b>Pasivo no corriente</b>										
Impuestos y contribuciones	\$ 29,883.17	\$ 96,269.50	\$ 66,386.33	222.15%	\$ 131,563.50	\$ 35,294.00	36.66%	\$ 167,308.00	\$ 35,744.50	27.17%
Intereses por pagar	\$ 15.75	\$ 15.75	\$ -	0.00%	\$ 22.03	\$ 6.29	39.92%	\$ 22.03	\$ -	0.00%
Prestamos bancarios de moneda local	\$ 238,216.12	\$ 124,883.91	\$ (113,332.21)	-47.58%	\$ 99,883.91	\$ (25,000.00)	-20.02%	\$ 84,883.91	\$ (15,000.00)	-15.02%
Otros pasivos a largo plazo	\$ 82,611.83	\$ 84,135.69	\$ 1,523.86	1.84%	\$ 76,280.13	\$ (7,855.55)	-9.34%	\$ 70,030.13	\$ (6,250.00)	-8.19%

## 2.7.1 Estados de financieros proyectados.

### a) Estados de resultados proyectados 2011-2013

**FOOD & SERVICES, S.A. DE C.V.**  
**ESTADOS DE RESULTADOS PROYECTADOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 AL 2013**  
**EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS**

	Año 2013	Año 2012	Año 2011
VENTAS	\$ 4,236,694.41	\$ 4,034,947.06	\$ 3,842,806.72
COSTO DE VENTAS	\$ 1,861,261.98	\$ 1,772,630.45	\$ 1,688,219.48
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 2,375,432.43</b>	<b>\$ 2,262,316.60</b>	<b>\$ 2,154,587.24</b>
GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 1,685,338.18	\$ 1,702,361.80	\$ 1,719,557.38
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 690,094.25</b>	<b>\$ 559,954.80</b>	<b>\$ 435,029.86</b>
MAS:			
OTROS INGRESOS	\$ 42,310.01	\$ 42,099.51	\$ 41,890.06
MENOS:			
OTROS GASTOS	\$ 63,172.25	\$ 63,014.71	\$ 62,857.57
<b>UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA</b>	<b>\$ 669,232.01</b>	<b>\$ 539,039.60</b>	<b>\$ 414,062.36</b>
MENOS:			
RESERVA LEGAL	\$ -	\$ 12,785.61	\$ 28,984.36
IMPUESTO SOBRE LA RENTA	\$ 167,308.00	\$ 131,563.50	\$ 96,269.50
<b>UTILIDAD POR DISTRIBUIR</b>	<b>\$ 501,924.01</b>	<b>\$ 394,690.49</b>	<b>\$ 288,808.49</b>

## b) Balances generales proyectados 2011-2013

**FOOD & SERVICES, S.A. DE C.V.**  
**BALANCE GENERAL PROYECTADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011-2013**  
**EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS**

	AÑO 2013	AÑO 2012	AÑO 2011
<b>ACTIVO</b>			
<u><b>CORRIENTE</b></u>			
CAJA	\$ 11,407.38	\$ 10,157.38	\$ 10,907.38
BANCOS	\$ 61,277.35	\$ 59,527.35	\$ 55,777.35
CUENTAS POR COBRAR	\$ 80,289.63	\$ 76,539.63	\$ 66,539.63
INVENTARIOS	\$ 32,874.22	\$ 32,624.22	\$ 32,911.72
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 185,848.57</b>	<b>\$ 178,848.57</b>	<b>\$ 166,136.07</b>
<u><b>NO CORRIENTE</b></u>			
TERRENOS	\$ 73,345.01	\$ 73,345.01	\$ 73,345.01
ACTIVOS NUEVOS NO EN USO	\$ 90,228.86	\$ 90,228.86	\$ 90,228.86
INMUEBLES	\$ 206,300.31	\$ 206,300.31	\$ 206,300.31
MEJORAS A PROPIEDAD ARRENDADA	\$ 1,179,485.17	\$ 1,132,325.00	\$ 1,007,325.00
INSTALACIONES	\$ 368,188.69	\$ 368,188.69	\$ 368,188.69
MAQUINARIA Y EQUIPO INDUSTRIAL	\$ 492,059.65	\$ 492,059.65	\$ 492,059.65
MOBILIARIO Y EQUIPO	\$ 79,680.69	\$ 79,680.69	\$ 79,680.69
VEHICULOS	\$ 62,916.53	\$ 62,916.53	\$ 62,916.53
EQUIPO DE COMPUTO	\$ 115,907.52	\$ 115,907.52	\$ 115,907.52
DEPRECIACION ACUMULADA	\$ (1,576,057.77)	\$ (1,565,641.11)	\$ (1,555,224.44)
CONSTRUCCIONES EN PROCESO	\$ 112,405.68	\$ 112,405.68	\$ 112,405.68
ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS AL VENC.	\$ 52,515.31	\$ 52,515.31	\$ 52,515.31
DEPOSITOS Y DERECHOS	\$ 4,057.76	\$ 4,057.76	\$ 4,057.76
OTROS BIENES	\$ 1,340.97	\$ 1,340.97	\$ 1,340.97
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>\$ 1,262,374.37</b>	<b>\$ 1,225,630.86</b>	<b>\$ 1,111,047.53</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 1,448,222.94</b>	<b>\$ 1,404,479.43</b>	<b>\$ 1,277,183.60</b>
	AÑO 2013	AÑO 2012	AÑO 2011
<b>PASIVO</b>			
<u><b>CORRIENTE</b></u>			
PROVEEDORES LOCALES	\$ 128,654.46	\$ 122,404.46	\$ 109,904.46
PROVEEDORES DEL EXTERIOR	\$ 2,301.74	\$ 2,476.74	\$ 1,651.74
ACREEDORES	\$ 16,978.64	\$ 20,728.64	\$ 16,678.64
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 147,934.83</b>	<b>\$ 145,609.83</b>	<b>\$ 128,234.83</b>
<u><b>NO CORRIENTE</b></u>			
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	\$ 167,308.00	\$ 131,563.50	\$ 96,269.50
INTERESES POR PAGAR	\$ 22.03	\$ 22.03	\$ 15.75
PRESTAMOS BANCARIOS MONEDA LOCAL	\$ 84,883.91	\$ 99,883.91	\$ 124,883.91
OTROS PASIVOS LP	\$ 70,030.13	\$ 76,280.13	\$ 84,135.69
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>\$ 322,244.07</b>	<b>\$ 307,749.57</b>	<b>\$ 305,304.84</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 470,178.91</b>	<b>\$ 453,359.40</b>	<b>\$ 433,539.67</b>
<b>CAPITAL, RESERVAS Y SUPERAVIT</b>			
CAPITAL SOCIAL	\$ 358,120.00	\$ 358,120.00	\$ 358,120.00
RESULTADOS ACUMULADOS	\$ 46,376.03	\$ 126,685.53	\$ 137,877.04
RESERVAS	\$ 71,624.00	\$ 71,624.00	\$ 58,838.39
SUPERAVIT (DEFICIT) POR REVALUOS	\$ -	\$ -	\$ -
SUPERAVIT PTE. EJERCICIO	\$ 501,924.01	\$ 394,690.49	\$ 288,808.49
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 978,044.04</b>	<b>\$ 951,120.03</b>	<b>\$ 843,643.93</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 1,448,222.94</b>	<b>\$ 1,404,479.43</b>	<b>\$ 1,277,183.60</b>

## 2.8 Análisis de estados financieros proyectados, con énfasis en la optimización del ciclo de cuentas por cobrar.

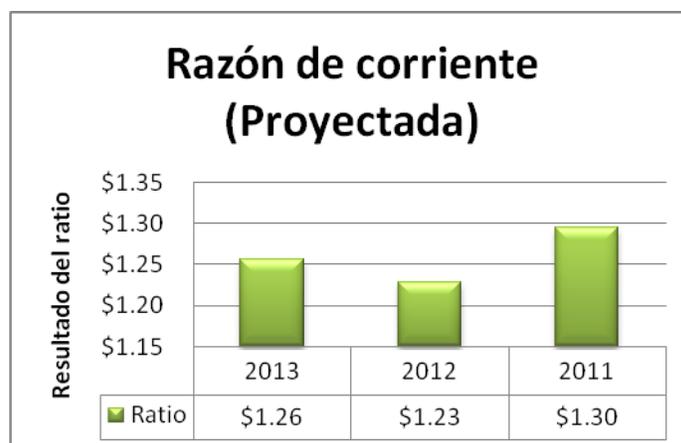
### 2.8.1 Evaluación de razones de liquidez (proyectados)

Para conocer el desempeño financiero de los activos y pasivos corrientes de la entidad en un escenario proyectado induciendo condiciones propicias y óptimas en el aprovechamiento de los recursos, a continuación se evaluarán los resultados haciendo uso de ratios financieros de liquidez.

#### 2.8.1.1 Razón de corriente

**Objetivo:** evaluar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo

RAZÓN DE CORRIENTE						
FORMULA	AÑOS					
	2013	RATIO	2012	RATIO	2011	RATIO
<u>Activo corriente</u>	\$ 185,848.57	\$ 1.26	\$ 178,848.57	\$ 1.23	\$ 166,136.07	\$ 1.30
<u>Pasivo corriente</u>	\$ 147,934.83		\$ 145,609.83		\$ 128,234.83	



#### Análisis e interpretación de resultados

Al comparar los resultados de esta razón, operada con las cifras de los estados financieros proyectados, la liquidez de la empresa mejoraría, pasando de \$1.04 en 2010 a \$1.30 en 2011 y manteniendo la tendencia para 2012 y 2013, con lo cual se superaría el ideal de 1 a 1. Los nuevos ratios son el resultado de la aplicación de los nuevos procedimientos y ajustes a las

políticas que se han propuesto, que le permitirían a la empresa recuperar cerca del 60% de los saldos de las cuentas por cobrar que se traen acumulados hasta 2010, con un comportamiento uniforme para los años posteriores, de manera que al mejorar la recuperación, el saldos de la cuenta estarían integrado solo por los montos cuyo vencimiento aun no ha llegado.

### 2.8.1.2 Prueba ácida

**Objetivo:** evaluar la disponibilidad inmediata de la empresa sobre las cifras proyectadas de los estados financieros para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo

PRUEBA ÁCIDA						
FORMULA	AÑOS					
	2013	RATIO	2012	RATIO	2011	RATIO
$\frac{\text{(activo corriente - inventario)}}{\text{pasivo corriente}}$	\$ 152,974.36	\$ 1.03	\$ 146,224.36	\$ 1.00	\$ 133,224.36	\$ 1.04
	\$ 147,934.83		\$ 145,609.83		\$ 128,234.83	



### Análisis e interpretación de resultados

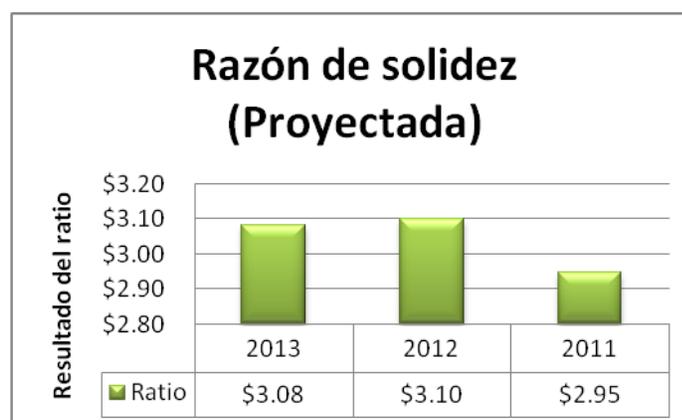
La prueba ácida aplicada a las cifras proyectadas de los estados financieros, mantiene el comportamiento de la razón de corriente antes abordada, de tal forma que, se optimizaría la liquidez inmediata de la empresa gracias a la aplicación de los nuevos procedimientos propuestos, ya que en un inicio la empresa reflejaba tener aproximadamente \$0.90 por cada

dólar de deuda de corto plazo, mientras que la proyección muestra que los ratios se incrementarían, logrando el ideal de 1 a 1 aun sin depender de la comercialización de sus inventarios y luego de haber invertido los montos en concepto de recuperación de las cuentas por cobrar en destinos específicos antes expuestos: proveedores y la deuda de largo plazo que se mantiene con una institución bancaria.

### 2.8.1.3 Razón de solidez

**Objetivo:** estudiar la solidez de los activos de la empresa sobre sus pasivos

RAZÓN DE SOLIDEZ						
FORMULA	AÑOS					
	2013	RATIO	2012	RATIO	2011	RATIO
<u>Activo Total</u>	\$ 1448,222.94	\$ 3.08	\$ 1404,479.43	\$ 3.10	\$ 1277,183.60	\$ 2.95
<u>Pasivo Total</u>	\$ 470,178.91		\$ 453,359.40		\$ 433,539.67	



#### Análisis e interpretación de resultados

En este grafico se muestra la forma en que la razón de solidez se incrementará como resultado de la aplicación de los fondos recuperados sobre rubros clave como proveedores y préstamos bancarios. Puede observarse que con la implementación de la propuesta, la empresa elevaría la cuantía en que los activos totales respaldan los pasivos totales ante un eminente cierre del negocio. Durante los tres años que se proyectan, los activos respaldarán en aproximadamente un 300% cada dólar de deuda total que posee la empresa con los accionistas y con terceros.

### 2.8.1.4 Razón de estabilidad

**Objetivo:** estudiar la estabilidad proyectada de los activos de la empresa sobre sus pasivos de largo plazo.

RAZÓN DE ESTABILIDAD						
FORMULA	AÑOS					
	2013	RATIO	2012	RATIO	2011	RATIO
<u>Activo no corriente</u>	\$ 1262,374.37	\$ 3.92	\$ 1225,630.86	\$ 3.98	\$ 1111,047.53	\$ 3.64
<u>Pasivo a largo plazo</u>	\$ 322,244.07		\$ 307,749.57		\$ 305,304.84	



### Análisis e interpretación de resultados

Food & Services posee actualmente un gran respaldo en sus activos no corrientes para respaldar su deuda a largo plazo, más luego de la aplicación de la propuesta los resultados se ven optimizados, de manera que en la proyección de 2011 crece en un 16% en relación a 2010, resultado que para el año siguiente mantiene la tendencia a la alza incrementándose en un 10% y obteniendo en 2013 un resultado similar, lo que lleva a concluir que la empresa no solo estará optimizando su recuperación y disminuyendo sus obligaciones de corto y largo plazo, sino que perfeccionará el respaldo de sus pasivos.

### 2.8.1.5 Capital de trabajo

**Objetivo:** analizar la composición del capital de trabajo de la empresa y su capacidad para respaldar las obligaciones del corto plazo de la misma.

RATIO FINANCIERO	FÓRMULA	AÑOS		
		2013	2012	2011
Capital de trabajo	Activo corriente	\$185,848.57	\$ 178,848.57	\$166,136.07
Capital neto de trabajo	Activo corriente - Pasivo corriente	\$ 37,913.74	\$ 33,238.74	\$ 37,901.24



#### **Análisis e interpretación de resultados**

Al aplicar los procedimientos y ajustes en la políticas orientados a optimizar el ciclo de recuperación de cuentas por cobrar, el capital de trabajo y por tanto el capital de trabajo neto, experimentan un incremento significativo, dado que este último pasa de \$11,363.76 en 2010 a \$37,901.24 en 2011, y manteniendo el crecimiento constante para la proyección de 2012 y 2013. Gracias a la implementación de la propuesta no solo se optimizaría la recuperación proveniente de las cuentas por cobrar, sino que a su vez haría que se mejoraran los tiempos de pago de la empresa en relación a sus obligaciones de corto y largo plazo, puesto que contando con mayores fondos líquidos se evitarían costos y gastos relacionados con ellas.

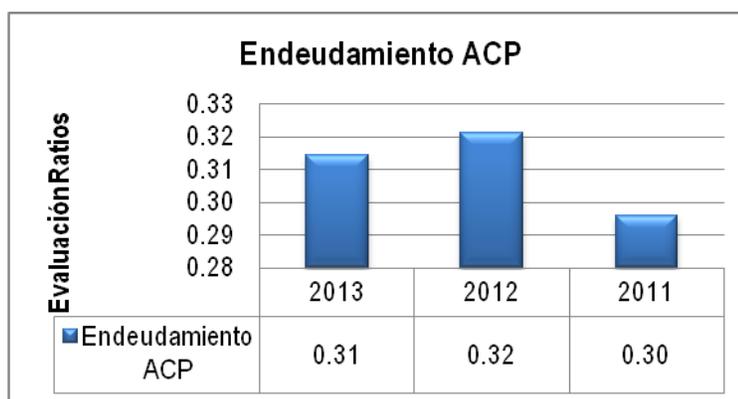
## 2.9 Evaluación de razones de financiamiento (proyectado).

El financiamiento del que hace uso la entidad es uno de los elementos de relevante importancia en la investigación, por lo que se estudiarán las razones financieras de endeudamiento a fin de conocer la proyección para esta área en los años siguientes:

### 2.9.1 Razón de endeudamiento a corto plazo.

**Objetivo:** establecer cuantos dólares de pasivo corriente se tiene, por cada dólar del total de pasivos con terceros, (comparativo).

RAZÓN ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO						
FORMULA	AÑOS					
	2013	RATIO	2012	RATIO	2011	RATIO
$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo total}}$	\$ 147,934.83	\$ 0.31	\$ 145,609.83	\$ 0.32	\$ 128,234.83	\$ 0.30
	\$ 470,178.91		\$ 453,359.40		\$ 433,539.67	



### Análisis e interpretación de resultados

Las cifras resultantes de la evaluación financiera realizada con valores optimizados con proyecciones ideales permite conocer a la empresa las tendencias a futuro, para el caso las proyecciones de los ratios muestran un comportamiento constante; para el 2011 se tiene un resultado de \$0.30 dólares y con cifras de \$0.32 y \$ 0.31 dólares para el año 2012 y 2013 respectivamente, es decir que con ratios proyectados, del total de obligaciones con terceros, existirán menos porcentaje de activos a corto plazo que deberán ser asumidos. Relación que

permitirá a la entidad un margen mayor de maniobra pues tendría menos deuda por pagar en plazos menores de un año.

### 2.9.2 Concentración de pasivo y activo corriente.

**Objetivo:** comparar la participación de los activos corrientes sobre el total de los activos, (comparativo).

CONCENTRACION DE PASIVOS Y ACTIVOS CORRIENTES						
FORMULA	AÑOS					
	2013	RATIO	2012	RATIO	2011	RATIO
<u>Pasivo corriente</u>	\$ 147,934.83	0.10	\$ 145,609.83	0.10	\$ 128,234.83	0.10
<u>Pasivo + patrimonio</u>	\$ 1,448,222.94		\$ 1,404,479.43		\$ 1,277,183.59	
<u>Activo corriente total</u>	\$ 185,848.57	0.13	\$ 178,848.57	0.13	\$ 166,136.07	0.13
<u>de activos</u>	\$ 1,448,222.94		\$ 1,404,479.43		\$ 1,277,183.59	



### Análisis e interpretación de resultados

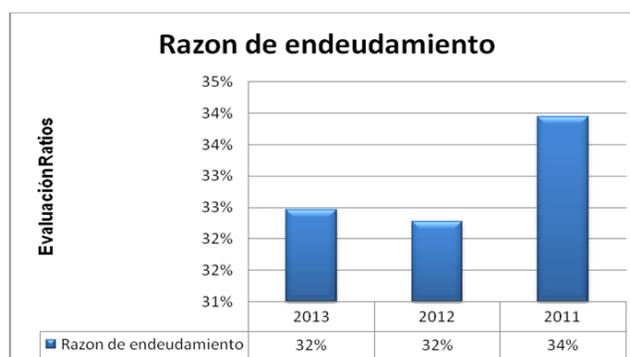
Al realizar esta comparativa, los resultados obtenidos establecen para el año 2011 que, por cada dólar de activo se deberán \$0.10 dólares de pasivo corriente y se tendrán \$0.13 dólares en activos corrientes para suplirle. Lo cual significa que de acuerdo con las cifras proyectadas existirá una menor dependencia de los pasivos corrientes, pues por cada dólar de activo que se poseerá tan solo \$0.13 dólares se deberán de pasivo tanto para el año 2012 como 2013 respectivamente. Por lo tanto la cantidad que se debe asumir al corto plazo será menor, de manera que tanto el patrimonio como el pasivo a largo plazo será el que estará financiando al

activo corriente por iguales proporciones, ya que parte de las políticas de la empresa establecen que no exista capital ocioso, y regidos a esa condición las cifras proyectan la cobertura necesaria.

### 2.9.3 Razón de endeudamiento.

**Objetivo:** es medir el nivel global de endeudamiento o proporción de fondos aportados por los acreedores (comparativo).

RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO						
FORMULA	AÑOS					
	2013	RATIO	2012	RATIO	2011	RATIO
<u>Pasivo Total</u>	\$ 470,178.91	32%	\$ 453,359.40	32%	\$ 433,539.67	34%
<u>Activo Total</u>	\$ 1,448,222.94		\$ 1,404,479.43		\$ 1,277,183.60	



### Análisis e interpretación de resultados

Basado en los resultados obtenidos para la empresa analizada, los resultados obtenidos para el año 2011, el 34 % de los activos totales será financiado por los acreedores y de liquidarse estos activos totales al precio en libros quedaría un saldo de 66% de su valor, después del pago de las obligaciones vigentes. Para el año 2012 y 2013 pasa a un 34% a un 32% de los activos en el que el financiamiento depende de los acreedores, evidenciando una considerable tendencia a la disminución de un punto porcentual, lo que se traduciría a una menor participación de los proveedores en la estructura de financiamiento de la empresa, esa es una tendencia que en base a los saldos proyectados habrá de reducir significativamente con respecto al comportamiento real.

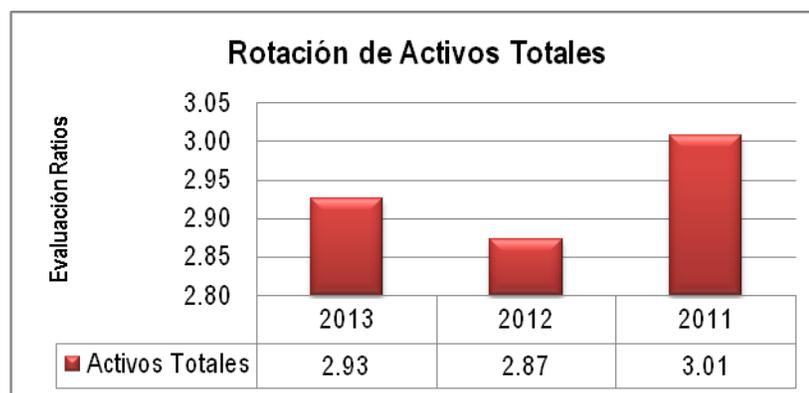
## 2.10 Evaluación de razones de eficiencia (proyectados)

Como parte importante para la evaluación del desempeño de la empresa se considerará el comportamientos de diferentes aéreas, entre ellas la rotación de los activos, por lo que se evaluará mediante el desarrollo de ratios financieros de eficiencia, que permitan suministrar información específica y enfocada a la toma de decisiones.

### 2.10.1 Razón de rotación de activos totales

**Objetivo:** mostrar la capacidad que tiene los activos totales para generar ingresos para la empresa.

RAZÓN DE ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES						
FORMULA	AÑOS					
	2013	RATIO	2012	RATIO	2011	RATIO
$\frac{\text{Ventas totales}}{\text{Activos totales}}$	\$4236,694.41	2.93	\$4034,947.06	2.87	\$3842,806.72	3.01
	\$1448,222.94		\$1404,479.43		\$1277,183.60	



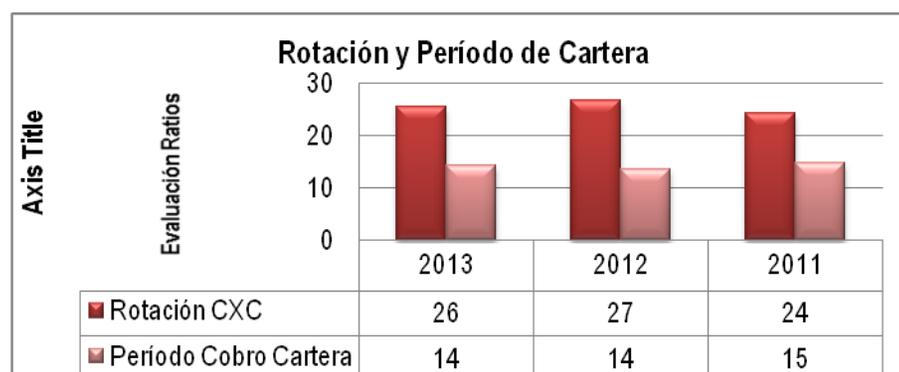
### Análisis e interpretación de resultados.

De acuerdo a los resultados obtenidos con la proyección de cifras de los estados financieros para los años 2011 a 2013 se observa que la empresa obtendría para el primer año una relación de \$3.01 de ventas, por cada dólar invertido en activos, así mismo para los años 2012 y 2013 el comportamiento mostrado es de \$2.87 y \$2.93 respectivamente lo que muestra una tendencia uniforme de los activos mantenidos por la empresa.

### 2.10.2 Razón de rotación y período de cuentas por cobrar

**Objetivo:** medir el número de veces que la cartera de cuentas por cobrar hace rotación y recuperación promedio durante el año e identificar si se ajusta a la política de la empresa.

ROTACIÓN Y PERÍODO DE CUENTAS POR COBRAR						
FORMULA	AÑOS					
	2013	RATIO	2012	RATIO	2011	RATIO
Ventas al crédito	\$2012,429.84	26	\$1916,599.85	27	\$1825,333.19	24
Cuentas por cobrar Prom.	\$ 78,414.63		\$ 71,539.63		\$ 74,664.63	
365	365	14	365	14	365	15
Rotación Ctas. Por cobrar	25.66		26.79		24.45	



#### Análisis e interpretación de resultados

La rotación y período de cartera de cuentas por cobrar proyectado para la empresa en el año 2011 será de 24 veces y su recuperación cada 15 días, durante el año 2012 su rotación se espera sea de 27 veces y su recuperabilidad de crédito cada 14 días y para el año 2013 se tiene que su rotación será de 26 veces y su conversión a efectivo cada 14 días, por lo una adecuada aplicación en la política de créditos establecida entre la rotación de cartera y el período de cobro de cartera se puede tener la conversión al efectivo tal como lo esperado por la administración y así poder saldar sus obligaciones sin tener que optar por incrementar su financiamiento, asimismo adoptando este procedimiento financiero podría conllevar a beneficiar al cliente con algún tipo de reconocimiento por pronto pago.

### 2.10. 3 Razón de rotación y período de inventarios

**Objetivo:** conocer las veces y el período en que los inventarios se realizan a efectivo.

ROTACIÓN Y PERÍODO DE EXISTENCIAS EN INVENTARIOS						
FORMULA	AÑOS					
	2013	RATIO	2012	RATIO	2011	RATIO
Costo de ventas	\$1861,261.98	57	\$1772,630.45	54	\$1688,219.48	52
inventario promedio	\$ 32,749.22		\$ 32,767.97		\$ 32,517.97	
365	365	6	365	7	365	7
Rotación de inventarios	57		54		52	



#### Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos en inventarios de la empresa en estudio para el 2011 se proyecta una rotación de 52 veces en el año lo que supone una realización en un período de 7 días, para el año 2012 y 2013 el comportamiento tiene una tendencia al incremento de la relación con 57 y 54 veces respectivamente, misma que se ve influenciada por el aumento en las ventas, por lo tanto acelera el ciclo de rotación, que a la vez converge con el giro de la empresa ya que por la caducidad de sus inventarios este debe moverse con mayor rapidez.

### 2.10.4 Razón de rotación y período de cuentas por pagar

**Objetivo:** conocer las veces y el período en se pagan a los proveedores.

ROTACIÓN Y PERÍODO DE CUENTAS POR PAGAR						
FORMULA	AÑOS					
	2013	RATIO	2012	RATIO	2011	RATIO
Compras anuales crédito	\$1675,360.78	13	\$1595,108.66	13	\$1520,106.28	11
Promedio Ctas por pagar	\$ 127,918.69		\$ 118,218.69		\$ 133,806.19	
365	365	28	365	27	365	32
Rotación Cuentas pagar	13		13		11	



#### **Análisis e interpretación de resultados**

La rotación y el período de las cuentas por pagar proyectado para la empresa durante el año 2011 se tiene que su rotación será de 11 veces durante el ejercicio y 32 días para pago de proveedores, en el año 2012 su rotación será de 13 veces y 27 días beneficiándose de cláusulas con los proveedores por bonificación de pronto pago y para el año 2013 será de 13 veces y 28 días respectivamente para liquidar saldos de cuentas por pagar a proveedores, por lo que denota un comportamiento muy idóneo a lo esperado por la administración para cubrir las obligaciones y no se optara por aumentar el financiamiento.

## 2.11 Conclusiones y recomendaciones

### 2.11.1 Conclusiones

Dentro de la investigación de campo realizada a empresas de servicios dedicadas al rubro de restaurantes y suministro de banquetes, se logró recabar información necesaria y adecuada que permitieron determinar las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que la evaluación financiera de liquidez y financiamiento en las empresas investigadas, es una herramienta vital para su óptimo funcionamiento, no solo para conocer su desempeño sino para la toma de decisiones que guían el rumbo de sus operaciones. Por ello la oportuna identificación de las deficiencias y debilidades en los procesos que se llevan a cabo, facilitan la toma de acciones preventivas y/o correctivas encaminadas a la optimización de sus resultados. Cuando las evaluaciones financieras de la empresa no se realizan de manera oportuna, derivan en problemas operativos y económicos que en consecuencia llevan a los funcionarios de la entidad a tomar decisiones que no siempre traen consigo los resultados deseados, dado que al no tener un conocimiento real y oportuno de la situación financiera de la empresa, no es posible medir los riesgos implícitos.
2. El control financiero sobre las cuentas por cobrar, aplicado en las empresas objeto de la investigación, revelan la necesidad de la atención de sus dirigentes, dado que su cuantía no solo es representativa dentro de sus activos totales, sino altamente influyente y determinante para su funcionamiento. El hecho de abrirse al mercado del crédito implica también la adquisición de riesgos, que necesitan ser controlados financieramente fortaleciendo áreas específicas como las cuentas por cobrar, con el fin de garantizar que el ciclo de recuperación se complete, asegurando así un funcionamiento óptimo y saludable de sus finanzas.
3. Las empresas que fueron objeto de estudio mantienen como común denominador el hecho de no dar prioridad a la revisión y actualización de las políticas y procedimientos relacionados

con la concesión y recuperación crediticia, en general las entidades se enfocan más en sus inversiones a largo plazo y en magnificar sus ventas sin medir el costo-beneficio que trae consigo, así mismo dejan de lado la capacitación continua del personal a cargo, lo que deriva en una deficiencia en la administración del ciclo de recuperación de cuentas por cobrar.

### **2.11.2 Recomendaciones**

1. Para el funcionamiento y desarrollo de las actividades de un empresa es necesario que existan políticas y manuales de procedimientos, que paralelamente al crecimiento y evolución tanto a nivel interno como del entorno al que pertenece la entidad, se adecuen a las condiciones del mercado, lo que se traduce en una actualización, mejoramiento o incorporación de herramientas financieras que permitan dar seguimiento oportuno al desempeño operativo de la empresa.
2. Siendo las ventas al crédito un elemento estratégico para el incremento en las ventas totales y por consiguiente en las utilidades, es necesario que las empresas adopten políticas integrales de crédito, tales como un mejor estudio para el conocimiento de sus clientes, estrategias de venta que permitan reducir la incobrabilidad, inversión en proyectos de especialización del personal involucrado, entre otras, que vayan enfocadas a una optimización del ciclo de cuentas por cobrar, que proporcionen beneficios tanto para los clientes como para la compañía, de modo que permita a la entidad disminuir riesgos en la liquidez y financiamiento.
3. Como parte de la planificación y proyección financiera, las entidades deben considerar una programación específica de evaluaciones por medio de ratitos financieros en los momentos oportunos, que brinden una perspectiva integral y detallada del desempeño de la entidad, que garantice la adecuada toma de decisiones.

## 2.12 BIBLIOGRAFÍA

**Dirección General de Estadística y Censos.** “Resumen general de establecimientos y situación económica, según división y grupo de actividad” disponible en:

[http://www.digestyc.gob.sv/DigestycWeb/Estad\\_Economicas/censo\\_economico/Tom0III](http://www.digestyc.gob.sv/DigestycWeb/Estad_Economicas/censo_economico/Tom0III).

**Gómez Sánchez, Piedad,** año 2007, Segunda Edición” *Análisis Financiero Básico*”, Editorial Medellín. Colombia.

**Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar.** Año 2001 *Metodología de la Investigación*. México D.F. McGraw- Hill.

**James Van Horne,** Año 2002 *Fundamentos de Administración Financiera*, 11ª. Edición, México

**Jovel Jovel, Roberto Carlos.** Año 2008. Primera edición. “Guía básica para elaborar trabajos de investigación, ideas prácticas para desarrollar un proceso investigativo”. Editorial imprenta Universitaria, Universidad de El Salvador, El Salvador.

**Loring Miro, Jaime** Año 1996 *La gestión financiera*, 2ª. Edición, Ediciones Deusto, Madrid,

**Moyer, R. Charles, James R. McGuigan, Kretlow, William J.** Año 2004, Novena Edición. “Administración Financiera Contemporánea” Editorial Thompson, México.

# ANEXOS

## **INDICE DE ANEXOS**

- ANEXO.1 LISTADO DE EMPRESAS PROPORCIONADO POR LA DIRECCION GENERAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS**
  
- ANEXO. 2 MODELO DE ENCUESTA**
  
- ANEXO. 3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**
  
- ANEXO. 4 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**
  
- ANEXO. 5 DIAGNÓSTICO DETALLADO DE LA INVESTIGACIÓN**
  
- ANEXO. 6 CARTA DE AUTORIZACIÓN**

## ANEXO 1

DIRECCION GENERAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS  
 LISTADO DE EMPRESAS SECTOR RESTAURANTES  
 MUNICIPIO: SAN SALVADOR DEPTO. SAN SALVADOR  
 GIRO: RESTAURANTES

N°	NIT	DEPTO.	MUNICIPIO	RAZON SOCIAL	DIRECCION	ACTIVIDAD
1	9483-101005-101-8	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ADMINISTRADORA DE RESTAURANTES LP, S.A DE C.V	PASEO GENERAL ESCALON C.C GALERIAS # 348 B	RESTAURANTES
2	0614-220604-102-2	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ALIMENTOS LISTOS , S. A DE C. V.	13 CALLE PTE N° 846 COL. ESCALON	RESTAURANTES
3	0614-240402-102-9	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ALOHA S. A. DE C. V.	CALLE EL PROGRESO Y PASAJE 4, COL. AVILA	RESTAURANTES
4	0614-120998-102-0	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ALVAREZ PADILLA, S. A. DE C. V.	29 CALLE PONIENTE # 1253 COL. LAYCO 100 MTS. OTE. HOSPITAL BLOOM	RESTAURANTES
5	0614-210507-106-0	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	AMERICAN FOOD, S. A. DE C. V.	PASEO GENERAL ESCALON # 4836 FRENTE A VILLAS ESPAÑOLAS	RESTAURANTES
6	0614-061103-104-0	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	BISTROS, S, A DE C. V.	13- CALLE OTE. # 124 COL. STA. EUGENIA S.S.	RESTAURANTES
7	0614-240508-103-3	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CAFIKA, S. A. DE C. V.	COLONIA ESCALON 81 AVENIDA NORTE # 436	RESTAURANTES
8	0614-260594-101-0	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CHINA INN , S.A. DE C.V.	77A. NTE. Y 11 C. PTE. # 4021 SAN SALVADOR	RESTAURANTES
9	0614-150598-107-8	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CHINA PALACE , S.A. DE C.V.	ALAMEDA ROOSEVELT # 2731	RESTAURANTES
10	0614-300607-105-5	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	COMERCIALIZADORA JESSI,S.A DE C.V	COL. LA MASCOTA PASAJE A 79 AV. SUR SAN SALVADOR	RESTAURANTES
11	0614-060494-104-9	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CONVIGOR, S.A DE C.V	BOULEVAR DE LOS HEROES COND.LOS HEROES 5° NIVEL LOCAL B SAN SALVADOR	RESTAURANTES
12	0614-040696-104-2	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	COOK & SERVICES HOSTELERIA, S. A. DE C. V.	CALLE GERARDO BARRIOS # 1436	RESTAURANTES
13	0614-171083-001-5	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CORPORACION PIRAMIDE ,S.A DE C.V	BLVD. DEL HIPODROMO POL. B CALLE LA REFORMA EDIF. PARADISE	RESTAURANTES
14	0511-121298-101-4	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	DINASTIA ,S.A DE C.V	BLVD DEL HIPODROMO # 310 COLONIA SAN BENITO , SAN SALVADOR	RESTAURANTES
15	0614-280404-103-7	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	DRAGON GARDEN , S. A. DE C. V.	AV. PASCO Y CALLE LAMATEPEC BLOCK J # 17 COL. MIRAMONTE	RESTAURANTES
16	0614-201290-104-7	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	EL CAFE DE DON PEDRO, S.A DE C.V	ALAMEDA ROOSEVELT Y 39 AV. NTE	RESTAURANTES
17	0614-160502-101-2	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	FRANQUICIAS DE CENTROAMERICA, S. A. DE C.V.	CALLE Y CTRO. COMERCIAL CHILTIUPAN Y 17 AV. NTE. COSTADO PTE. DE PLAZA MERLIOT	RESTAURANTES
18	0614-300507-103-5	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	FRANQUICIAS INTERNACIONALES , S.A DE C.V	COLONIA FLOR BLANCA PROLONGACION CALLE EL PROGRESO Y 37 AVENIDA SUR # 2022. SAN SALVADOR	RESTAURANTES
19	0614-290508-104-8	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	GRUPO LA PANETIERE, S. A. DE C. V.	CALLE GABRIELA MISTRAL # 506 COLONIA CENTROAMERICA	RESTAURANTES

DIRECCION GENERAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS  
LISTADO DE EMPRESAS SECTOR RESTAURANTES  
MUNICIPIO: SAN SALVADOR DEPTO. SAN SALVADOR  
GIRO: RESTAURANTES

Nº	NIT	DEPTO.	MUNICIPIO	RAZON SOCIAL	DIRECCION	ACTIVIDAD
20	0614-280209-103-7	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	ICHA INVERSIONES,S.A. DE C.V.	PASEO GRAL. ESCALÓN # 3952,S.S.	RESTAURANTES
21	0614-160996-101-0	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	KARAO FOOD ,S.A DE C.V	CALLE LA MASCOTA Y 79 AV. SUR COL. SAN BENITO LOTE 7 Y 8	RESTAURANTES
22	0614-080895-102-7	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	LAS FAJITAS,S.A. DE C.V.	39 AV.NTE. Y BLVD.UNIVERSITARIO#901	RESTAURANTES
23	0614-260398-103-1	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	LOS RANCHOS DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	CALLE Y COL. LA MASCOTA # 232 INTERSECCION DE PASAJES A Y 3	RESTAURANTES
24	0614-081100-103-0	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MANDARIN GARDEN, S.A. DE C.V.	AV. MASFERRER #5254 BLOCK. 136 COL. ESCALON	RESTAURANTES
25	0614-270892-111-5	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MICOMI, S.A. DE C.V.	1A CALLE PONIENTE Y FINAL 43 AVENIDA NORTE CONTIGUO AL CNR	RESTAURANTES
26	0614-060375-001-3	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	MUEBLES E INMUEBLES , S.A. DE C.V.	AV. LOSANDES BLVD. DE LOS HEROES	RESTAURANTES
27	0614-030992-105-2	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PALCHAR, S.A. DE C.V.	AV. VICTOR MANUEL MEJIA LARA # 8 COLONIA CAMPESTRE	RESTAURANTES
28	0614-140105-108-7	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PALILLOS CHINOS, S.A. DE C.V.	C. SAN ANTONIO ABAD AV. AUGUSTA #54 S.S	RESTAURANTES
29	0614-171195-101-0	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PANES DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.	29 CALLE PONIENTE # 1253 COLONIA LAYCO	RESTAURANTES
30	0614-140201-103-8	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PAVITO CRIOLLO, S. A. DE C. V.	COLONIA SAN FRANCISCO CALLE LOS ABETOS PASAJE # 5 CASA # 12	RESTAURANTES
31	0614-060489-105-0	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	POLLOS REAL, S. A. DE C. V.	BOULEVAR CONSTITUCION Y PASEO MIRALVALLE # 144, S.S.	RESTAURANTES
32	0614-020202-102-4	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PROGURSA, S.A DE C.V.	1 CALLE PTE Y 69 AV. NTE # 164 -168 COL. ESCALON	RESTAURANTES
33	0614-090506-103-6	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PUERTO MARISCO , S.A. DE C.V.	77 AV. NTE. Y 5A. C. PTE. # 346 COL. ESCALON	RESTAURANTES
34	0614-101209-101-4	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	RESTAURANTES DE CENTRO AMERICA,S.A DE C. V	9ª CALLE PTE. Y 87 AV. NORTE LOCAL 9 Y 10 COLONIA ESCALON EDIFIC.WORLD TRADER CENTER , S. S.	RESTAURANTES
35	0614-280289-102-5	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	RESTAURANTES BELLA VISTA, S. A. DE C. V.	KM. 5 1/2 CARRETERA A LOS PLANES DE RENDEROS S.S.	RESTAURANTES
36	0614-210794-105-4	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	RESTAURANTES LA PAMPA ARGENTINA, S. A. DE C. V.	COL. CAMPESTRE CALLE CIRCUNVALACION Y AVENIDA ALFREDO ESPINO CALLE " A " # 1324	RESTAURANTES
37	0614-141292-119-9	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	RESTAURANTES Y SERVICIOS EL SALVADOR, S. A. DE C. V.	CALLE LOS GRANADOS COLONIA LAS MERCEDES # 245	RESTAURANTES
38	0614-220800-104-4	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	SAL Y PIMIENTA, S.A. DE C.V.	BLVD DEL HIPODROMO # 572 COL. SAN BENITO	RESTAURANTES

DIRECCION GENERAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS  
 LISTADO DE EMPRESAS SECTOR RESTAURANTES  
 MUNICIPIO: SAN SALVADOR DEPTO. SAN SALVADOR  
 GIRO: RESTAURANTES

N°	NIT	DEPTO.	MUNICIPIO	RAZON SOCIAL	DIRECCION	ACTIVIDAD
39	0614-260597-106-8	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	SERVAMATIC, S.A. DE C.V.	FINAL CALLE LOS GRANADOS Y BLVD LOS PROCERES COLL.LAS MERCEDES SAN SALVADOR	RESTAURANTES
40	0614-151102-104-3	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	SERVICIOS Y ALIMENTOS, S. A. DE C. V.	BLVD. VENEZUELA # 2230 ESQUINA OPUESTA CEMENTERIO LA BERMEJA	RESTAURANTES
41	0614-081004-101-1	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	TACO DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	PASEO GENERAL ESCALON # 3700 CENTRO COMERCIAL GALERIAS # 330	RESTAURANTES
42	0614-231202-104-9	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	VIERNES DE EL SALVADOR, S.A DE C.V	CENTRO COMERCIAL EL PASEO L-R -1 PASEO GENERAL ESCALON SAN SALVADOR	RESTAURANTES
43	0614-101209-101-4	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	RESTAURANTES DE CENTRO AMERICA,S.A DE C. V	9ª CALLE PTE. Y 87 AV. NORTE LOCAL 9 Y 10 COLONIA ESCALON EDIFIC.WORLD TRADER CENTER , S. S.	RESTAURANTES

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

**ANEXO 2**

**OBJETIVO:** Conocer el impacto que las cuentas por cobrar tienen sobre el rendimiento de las empresas dedicadas al giro de restaurantes y servicio de banquetes e indagar acerca de la eficacia de los controles establecidos sobre las mismas.

**INDICACIONES:** Marque con una "x" la respuesta que mejor exprese su opinión y consideración respecto a cada pregunta y justifique en aquellas que lo requieran.

1. ¿Qué normativa contable ha adoptado la empresa?

NIIF Completas

NIIF para PYMES

PCGA

2. ¿La empresa tiene establecido un manual de procedimientos administrativos y contables sobre la gestión de las cuentas por cobrar actualizado?

SI

NO

3. ¿El manual de procedimientos administrativos y contables con el que cuenta su empresa garantiza la oportuna recuperación de los montos de los créditos concedidos?

Totalmente

Parcialmente

No garantiza

4. ¿Qué área o departamento se encarga del análisis y concesión de créditos a nuevos clientes?

Ventas

Contabilidad

Análisis de créditos

Cuentas por cobrar

Otro (especifique): \_\_\_\_\_

5. ¿Qué área o departamento dentro de la empresa tiene delegada la labor de control y recuperación crediticia referente a las cuentas por cobrar?

Ventas

Contabilidad

Análisis de créditos

Cuentas por cobrar

Otro (especifique): \_\_\_\_\_

6. ¿En relación a que factor se clasifican los clientes a los que se les ha concedido crédito en la empresa?

a. Antigüedad

b. Frecuencia

c. Morosidad

d. No los clasifica

e. Otros (especifique): \_\_\_\_\_

7. ¿Cuáles de los siguientes controles orientados a la verificación de los vencimientos de los créditos se aplican en la empresa?

Reporte por antigüedad saldo

Reporte de facturas vencidas

Reporte de integración por clientes

Otros: \_\_\_\_\_

8. En relación a las ventas al crédito, que comportamiento han tenido los porcentajes de incobrabilidad con respecto al año anterior.

Aumentó

Disminuyó

Se mantuvo

9. ¿Qué método se utiliza en la empresa para calcular la estimación de cuentas incobrables?

- Porcentaje sobre las ventas al crédito
- Porcentaje sobre los saldos de cuentas por cobrar
- Porcentaje por antigüedad de saldos
- (En casos extraordinarios) Provisión sobre partidas específicas

10. ¿Se preparan integraciones de saldos de las cuentas por cobrar, y con qué frecuencia se realizan?

Semanalmente

Mensualmente

Trimestral

Otro: \_\_\_\_\_

11. ¿Considera que la morosidad en las cuentas por cobrar tiene repercusiones en el rendimiento de la empresa?

- Alto

- Medio

- Bajo

- Ninguno

12. ¿Cuál considera usted que es el impacto que tiene en los flujos de efectivo de la empresa no recuperar las cuentas por cobrar en los plazos establecidos con sus clientes?

- Alto

- Medio

- Bajo

- Ninguno

13. ¿Con que periodicidad se realiza el análisis financiero a cerca de los resultados económicos obtenidos por su empresa?

Mensual

Anual

Trimestral

No se realiza

Semestral

14. ¿Cuáles de las siguientes razones financieras son utilizadas en la empresa para evaluar la liquidez?

- |                    |                          |                      |                          |                         |                          |
|--------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Liquidez inmediata | <input type="checkbox"/> | Razón de solidez     | <input type="checkbox"/> | Capital de trabajo neto | <input type="checkbox"/> |
| Prueba acida       | <input type="checkbox"/> | Razón de estabilidad | <input type="checkbox"/> | Capital de trabajo      | <input type="checkbox"/> |
| Razón corriente    | <input type="checkbox"/> | Ninguna              | <input type="checkbox"/> |                         |                          |

15. ¿Cuáles de las siguientes razones utiliza para evaluar el desempeño de la empresa?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Razones de Rentabilidad | <input type="checkbox"/> |
| Razones de Crecimiento  | <input type="checkbox"/> |
| Razones de Mercado      | <input type="checkbox"/> |

16. ¿Dentro de las razones de Rentabilidad, cuales utiliza para evaluar la eficacia de la administración?

- |                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| Margen de utilidad          | <input type="checkbox"/> |
| Rendimiento Técnico         | <input type="checkbox"/> |
| Rentabilidad fondos propios | <input type="checkbox"/> |

17. ¿Qué porcentaje de los activos corrientes representan las cuentas por cobrar?

- |                             |                          |                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Menos del 10%               | <input type="checkbox"/> | Más del 25% y menos del 50% | <input type="checkbox"/> |
| Más del 10% y menos del 25% | <input type="checkbox"/> | Más del 50%                 | <input type="checkbox"/> |
| No lo conoce                | <input type="checkbox"/> |                             |                          |

18. Dentro de su empresa ¿Qué opciones de financiamiento se adoptan?

- |                 |                          |
|-----------------|--------------------------|
| Capital propio  | <input type="checkbox"/> |
| Capital externo | <input type="checkbox"/> |
| Ambas           | <input type="checkbox"/> |

19. ¿Qué tan factible se considera, invertir en mejorar los controles sobre las cuentas por cobrar para optimizar el ciclo de recuperación?

- |               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Indispensable | <input type="checkbox"/> |
| Necesario     | <input type="checkbox"/> |
| Innecesario   | <input type="checkbox"/> |

## **1. METODOLOGÍA LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La metodología implementada para el desarrollo de la investigación se basó en el análisis de las directrices y el monitoreo en la evaluación de las razones financieras en las ventas al crédito de las empresas dedicadas al giro de restaurantes y suministro de banquetes del municipio de San Salvador. De tal manera que el tipo de estudio se enfocó en los métodos analítico-explicativo y descriptivo, ya que se establecieron características, variables y elementos implícitos de la problemática, mismos que fueron determinantes al momento de identificar las deficiencias en el ciclo de las cuentas por cobrar y que tuvo repercusiones en otros rubros financieros, como el desempeño, liquidez y necesidad de financiamiento.

### **1.2 TIPO DE ESTUDIO**

Tomando en cuenta la metodología de investigación, el tipo de estudio que se utilizó fue el analítico-explicativo y descriptivo, con el cual se realizó un sondeo a través del uso de encuestas como instrumento de recolección de información, de manera que se propusieron una serie de interrogantes que respondían a los objetivos planteados al inicio, analizando posteriormente los resultados obtenidos con el fin de tener un panorama acerca de la situación actual de las empresas en estudio, así mismo se conoció el riesgo que representa para las mismas la falta de control sobre el ciclo de recuperación de las cuentas por cobrar.

### **1.3 UNIVERSO Y MUESTRA.**

#### **1.3.1 Universo**

El universo en el tema de investigación estuvo constituido por 43 empresas del sector servicios dedicadas al giro de restaurantes y suministros de banquetes, ubicadas en el municipio de San Salvador, registradas en la Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC) al año 2010.

### 1.3.2 Muestra

En la determinación del tamaño de la muestra se utilizó el método de muestreo aleatorio sistemático, en donde los elementos son seleccionados en una manera ordenada, en un inicio aleatorio y posteriormente se elige un determinado elemento de la población. La fórmula estadística aplicable en la investigación será la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(Z^2 \cdot P \cdot Q) + ((N-1) e^2)}$$

Para el cálculo de la muestra se estableció un coeficiente de confianza del 95%, con un margen de error del 5%, pues no existe antecedente de un estudio previo de la problemática.

Los datos se constituyen de la siguiente manera:

n = Tamaño de muestra	= ?
N = Tamaño de población	= 43
Z = Coeficiente de confianza	= 1.96
e = Margen de error	= 0.05
P = Probabilidad de éxito	= 0.80
Q = Probabilidad de fracaso	= 0.20

A continuación la respectiva determinación de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.80)(0.20)(43)}{((1.96)^2(0.80)(0.20)) + ((43-1)(0.05)^2)}$$
$$n = \frac{(3.8416)(6.88)}{(3.8416)(0.16) + ((42)(0.0025))}$$

$$n = \frac{26.430208}{(0.614656)+(0.105)}$$

$$n = \frac{26.430208}{0.719656}$$

$$n = 36.7261692 \approx 37$$

El resultado al efectuar la fórmula del muestreo, se obtuvo un valor de **n=37**, por lo tanto los instrumentos de recolección de información se distribuyeron 37 empresas del sector servicios cuyo giro es restaurantes y suministro de banquetes, ubicadas en el municipio de San Salvador, Aunque la investigación suponía una muestra de 37 en 3 de ellas no se logró obtener información pues en algunas se restringió el acceso a la información, por políticas de confidencialidad, mientras que en otras el trabajo contable es realizado por contadores independientes que no son de residencia permanente en la compañía, por lo tanto el tamaño de la muestra se redujo a 34 entidades objeto de investigación.

#### **1.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS EN LA INVESTIGACIÓN**

Se utilizaron técnicas e instrumentos para la recolección de la información, y se hará uso de las siguientes:

Cuestionario: con el objeto de enriquecer la investigación se realizó un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas para identificar y establecer los procedimientos financieros utilizados en estas empresas, en el manejo de las cuentas por cobrar, así también interrogantes que indiquen los puntos de mejora en los procedimientos actualmente empleados.

#### **1.5 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

El respectivo procesamiento de los datos que se obtuvieron con los instrumentos de recolección de información en la investigación, estos fueron tabulados mediante el uso de microsoft excel, para así determinar el conteo y agrupación de las diferentes situaciones que se han obtenido en la entrevista y cuestionario, por lo que se estructuraran cuadros de análisis estadísticos.

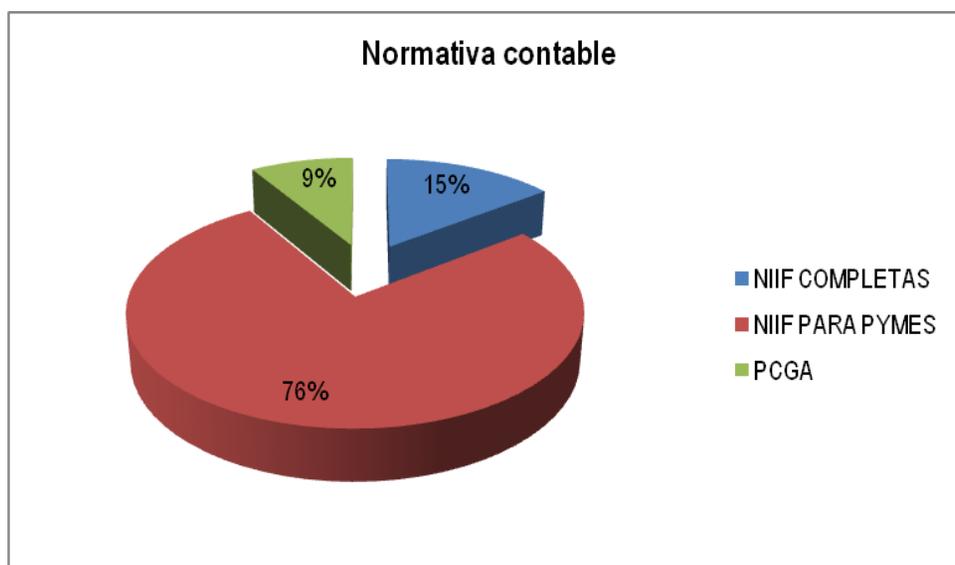
**Pregunta 1:**

**ANEXO. 4**

**¿Qué normativa contable ha adoptado la empresa?**

**Objetivo:** conocer la normativa contable adoptada por cada una de las empresas en el desarrollo de la investigación.

OPCION	FA	FR (%)
NIIF COMPLETAS	5	14.71
NIIF PARA PYMES	26	76.47
PCGA	3	8.82
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100</b>



**Análisis e interpretación de resultados**

Durante el proceso de investigación se pudo constatar que las empresas del sector servicios del área restaurantes, registran sus transacciones financieras bajo diferentes normativas contables. Resultante de ello tenemos que el 76.47% equivalente a 26 empresas, se rigen bajo NIIF para PYMES, mientras el 14.71%, formado por 5 entidades, registra sus transacciones mediante NIIF Completas y un 8.82% representado por 3 sociedades utilizando el método de los PCGA.

### Pregunta 2:

**¿La empresa tiene establecido un manual de procedimientos administrativos y contables sobre la gestión de las cuentas por cobrar actualizado?**

**Objetivo:** conocer si las empresas tienen establecido un manual de procedimientos administrativo y contable respecto sobre la gestión de las cuentas por cobrar

OPCION	FA	FR (%)
SI	20	58.82
NO	14	41.18
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100</b>



### Análisis e interpretación de resultados

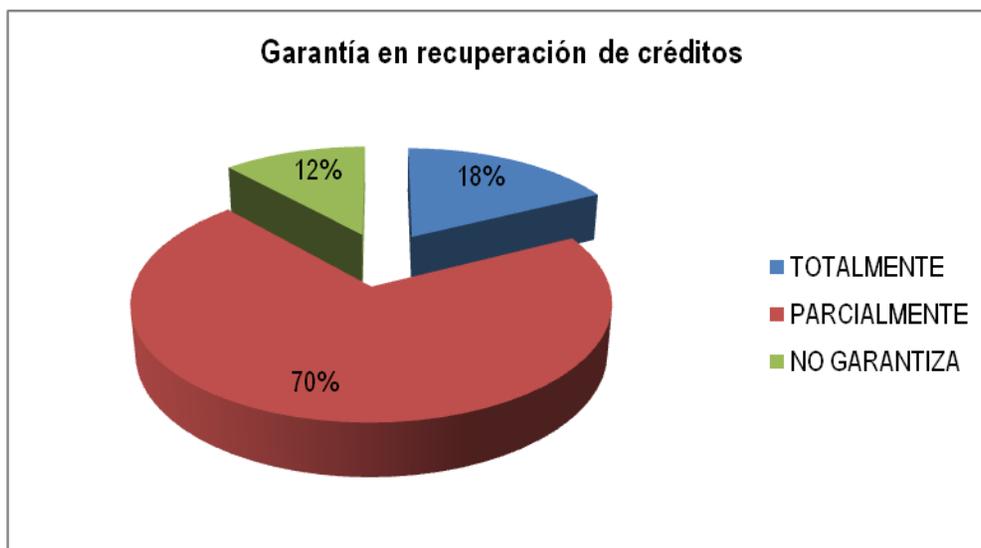
Del total de las empresas encuestadas, 20 empresas equivalentes al 58.82% manifiestan poseer un manual de procedimientos actualizado que se adecua lo necesariamente posible para la gestión de las cuentas por cobrar como también en lo referente al proceso administrativo, mientras 41.18%, formado por 14 entidades, lo posee pero no lo está actualizado, lo cual las vuelve vulnerables a incobrabilidad y a una serie de riesgos y debilidades.

### Pregunta 3:

¿El manual de procedimientos administrativos y contables con el que cuenta su empresa garantiza la oportuna recuperación de los montos de los créditos concedidos?

**Objetivo:** comprobar la garantía de un manual de procedimientos para la gestión en la concesión y recuperación de créditos

OPCION	FA	FR
TOTALMENTE	6	17.65
PARCIALMENTE	24	70.59
NO GARANTIZA	4	11.76
TOTALES	34	100



### Análisis e interpretación de resultados

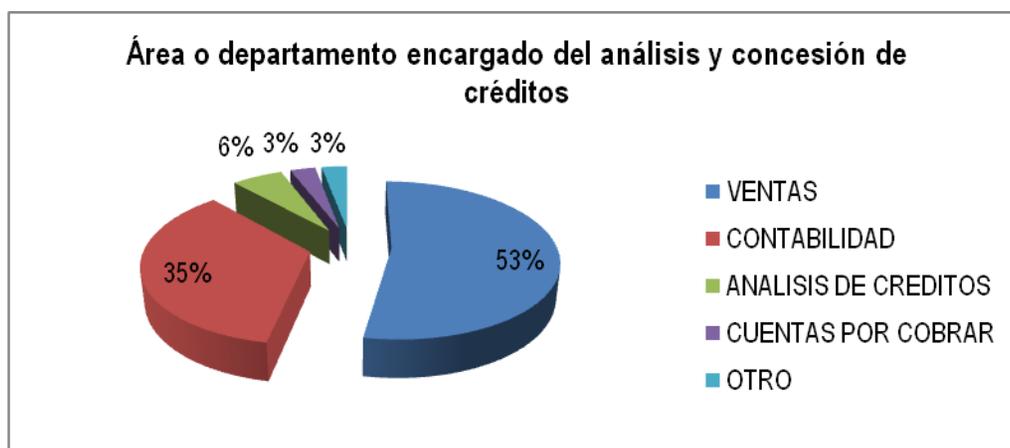
En relación a esta interrogante, 24 de las empresas encuestadas, equivalente al 70.59%, coinciden en que el manual de procedimientos que poseen no garantiza en su totalidad la recuperación de los créditos concedidos sino solamente de manera parcial, mientras que solo el 17.65 manifiestan que si les permite recuperar adecuadamente sus cuentas por cobrar y 4 entidades equivalente al 11.76% expresan que definitivamente no garantiza la recuperación y por lo tanto afecta su liquidez.

#### Pregunta 4:

¿Qué área o departamento se encarga del análisis y concesión de créditos a nuevos clientes?

**Objetivo:** conocer el área específica que tienen las empresas como encargadas del análisis y concesión de créditos por apertura a nuevos clientes.

OPCION	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
VENTAS	18	52.94
CONTABILIDAD	12	35.29
ANALISIS DE CREDITOS	2	5.88
CUENTAS POR COBRAR	1	2.94
OTRO	1	2.94
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100</b>



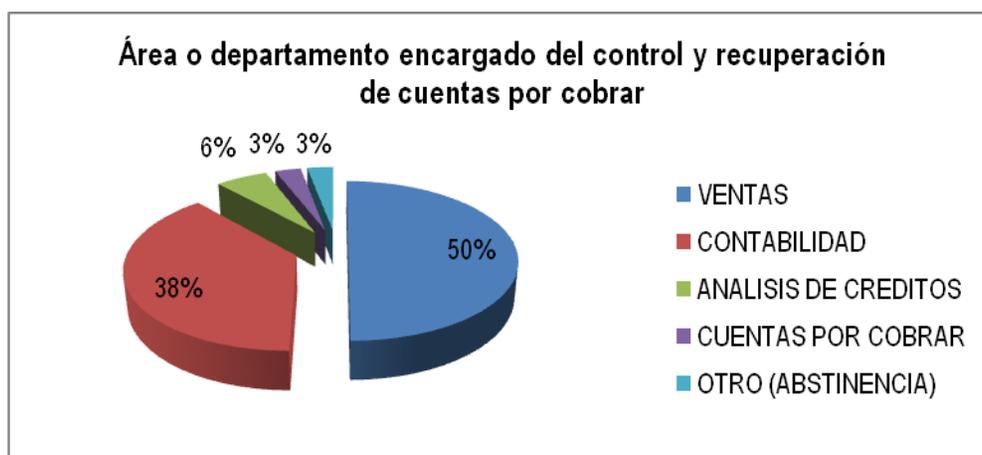
#### Análisis e interpretación de resultados

El proceso de recuperación depende mucho la organización que las empresas mantienen en sus controles financieros en lo referente a la concesión de créditos. En relación a la interrogante hecha al respecto, 18 empresas representadas por el 52.94% manifiestan que el departamento de ventas se encarga del análisis y concesión de créditos, seguido por un 35.29% equivalente a 12 entidades afirman que dichas actividades son llevadas a cabo por el departamento de contabilidad, mientras que las 4 empresas restantes denominan de maneras diversas al área encargada de dicha labor.

**Pregunta 5: ¿Qué área o departamento dentro de la empresa tiene delegada la labor de control y recuperación crediticia referente a las cuentas por cobrar?**

**Objetivo:** conocer el área específica que tienen las empresas para el manejo sobre el control y recuperación de créditos concedidos.

OPCION	FA	FR
VENTAS	17	50.00
CONTABILIDAD	13	38.24
ANALISIS DE CREDITOS	2	5.88
CUENTAS POR COBRAR	1	2.94
OTRO (ABSTINENCIA)	1	2.94
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100</b>



### **Análisis e interpretación de resultados**

Referente a esta interrogante, 17 empresas equivalentes al 50.00% del total encuestado, expresa que el departamento de ventas es el encargado de las labores de control y recuperación crediticia, asimismo el 38.24% representado por 13 entidades han asignado dichas actividades al departamento de contabilidad, el 5.88% formado por 2 empresas, al departamento denominado de análisis de créditos y el 2.94% poseen un área específica de cuentas por cobrar responsable de esta labor. Por otro lado se tuvo abstinencia de una de las empresas encuestadas respecto a esta interrogante.

### Pregunta 6:

¿En relación a que factor se clasifican los clientes a los que se les ha concedido crédito en la empresa?

**Objetivo:** indagar sobre el factor más utilizado por las empresas para la clasificación y concesión de créditos a sus clientes

OPCION	FA	FR
ANTIGÜEDAD	27	79.41
FRECUENCIA	2	5.88
MOROSIDAD	2	5.88
NO LOS CLASIFICA	3	8.82
OTRO	-	0.00
TOTALES	34	100



### Análisis e interpretación de resultados

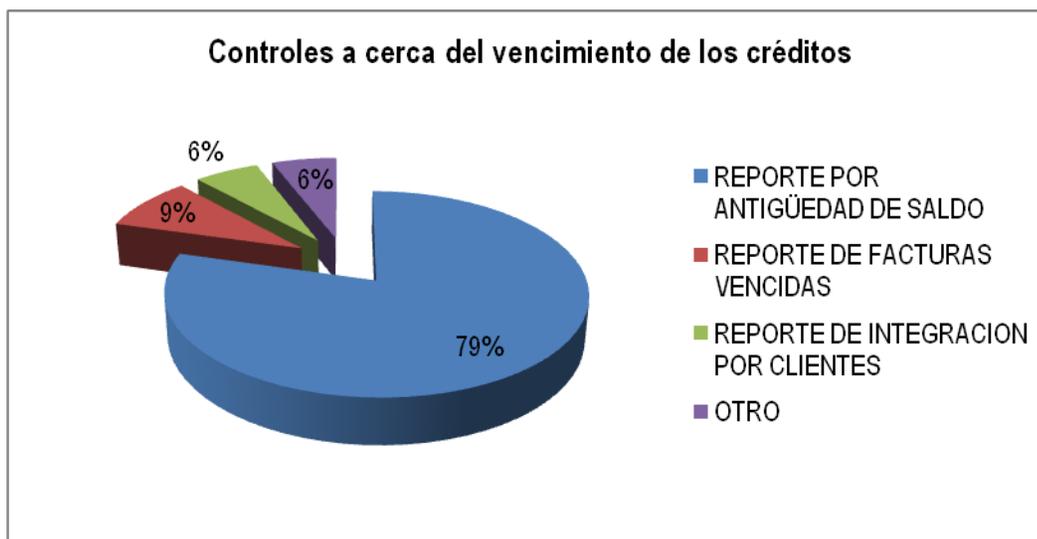
Las empresas clasifican sus clientes atendiendo a diversos criterios, los cuales responden las necesidades particulares de cada una, de manera que el 79.41% representado por 27 entidades, realizan la clasificación atendiendo a la antigüedad de saldos, el 5.88% lo lleva a cabo según la frecuencia, en igual proporción 2 empresas equivalentes al 5.88% utiliza el factor de morosidad y el 8.82% de las empresas encuestadas no los clasifica, lo cual representa un alto riesgo de incobrabilidad, ya que al no existir un control específico no se puede detectar oportunamente un problema de esta índole.

**Pregunta 7:**

**¿Cuáles de los siguientes controles orientados a la verificación de los vencimientos de los créditos se aplican en la empresa?**

**Objetivo:** indagar sobre los controles que utilizan las empresas para el registro y monitoreo de los vencimientos de los créditos que han sido concedidos a los clientes

OPCION	FA	FR
REPORTE POR ANTIGÜEDAD DE SALDO	27	79.41
REPORTE DE FACTURAS VENCIDAS	3	8.82
REPORTE DE INTEGRACION POR CLIENTES	2	5.88
OTRO (ABSTINENCIA)	2	5.88
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100</b>



**Análisis e interpretación de resultados**

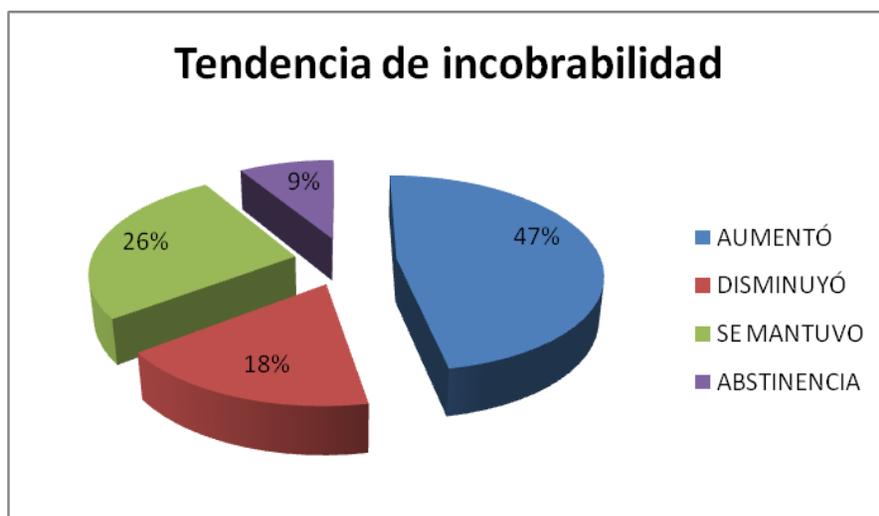
La mayoría de las empresas encuestada tienen controles específicos para la verificación de los vencimientos de sus créditos, en relación a ello el 79.41% equivalente a 27 entidades manifiesta llevar a cabo un reporte de antigüedades de saldos, el 8.82% representado por 3 sociedades, lleva un reporte por factura vencida, el 5.88% manejan reportes de integraciones por clientes y el 5.88%, es decir 2 entidades, se abstuvo de contestar esta interrogante.

**Pregunta 8:**

En relación a las ventas al crédito, ¿qué comportamiento han tenido los porcentajes de incobrabilidad con respecto al año anterior?

**Objetivo:** conocer la tendencia en el comportamiento en los porcentajes de incobrabilidad asignados por las empresas en estudio.

OPCION	FA	FR
AUMENTÓ	16	47.06
DISMINUYÓ	6	17.65
SE MANTUVO	9	26.47
ABSTINENCIA	3	8.82
TOTALES	34	100.00



**Análisis e interpretación de los resultados**

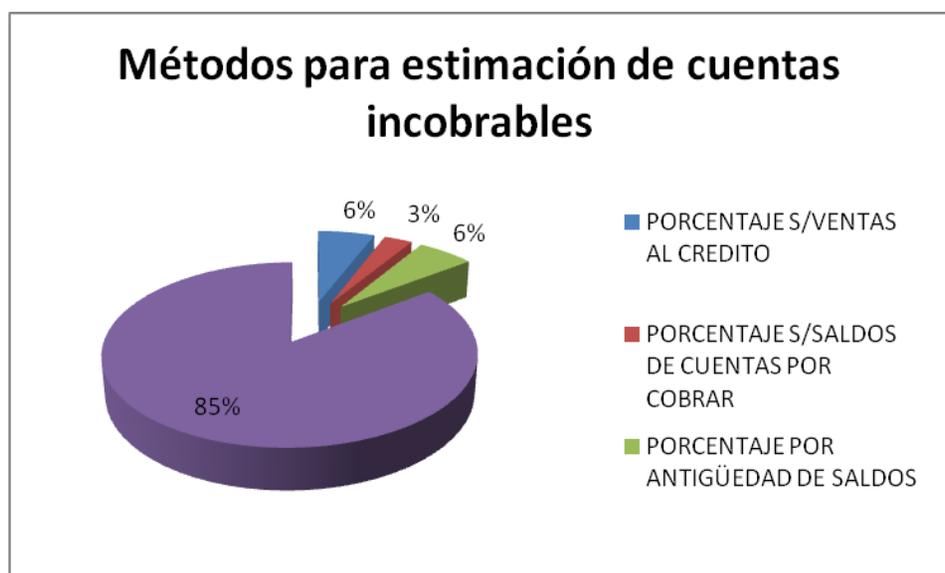
Los resultados de esta pregunta muestran que el 47.06% equivalente a 16 de las empresas encuestadas, experimentó un incremento en el porcentaje de incobrabilidad respecto al año anterior, mientras que el 17.65% representado por 6 entidades disminuyó dicha proporción y 26.47%, es decir 9 sociedades lo mantuvo sin variaciones significativas. Del total de la muestra, el 8.82%, equivalente a 3 entidades optaron por abstenerse de contestar esta interrogante.

### Pregunta 9:

¿Qué método se utiliza en la empresa para calcular la estimación de cuentas incobrables?

**Objetivo:** indagar a cerca del método más utilizado por las empresas encuestadas para el cálculo del porcentaje de incobrabilidad, según la normativa bajo la cual se rige.

OPCION	FA	FR
PORCENTAJE S/VENTAS AL CREDITO	2	5.88
PORCENTAJE S/SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR	1	2.94
PORCENTAJE POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS	2	5.88
PROVISION SOBRE PARTIDAS ESPECIFICAS	29	85.29
TOTALES	34	100.00



### Análisis e interpretación de los resultados

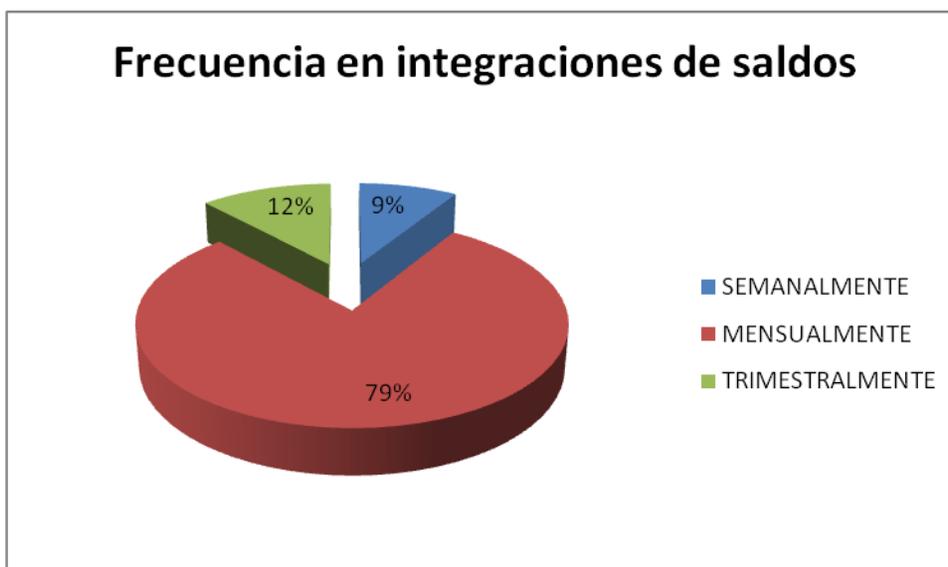
Del total de las empresas encuestadas, puede observarse que 5 de ellas representadas por el 14.71% utiliza métodos como porcentaje sobre ventas al crédito, antigüedad de saldos o sobre cuentas por cobrar para estimar su provisión de incobrabilidad, mientras el 85.29%, formado por 29 entidades manifiesta calcularla sobre partidas específicas. Los resultados anteriores atienden a que el 85.29% de la muestra se rige bajo normativa NIIF para PYMES y/o PCGA, en donde la provisión de incobrabilidad puede realizarse solamente teniendo un grado de certeza equivalente a 100%.

**Pregunta 10:**

**¿Se preparan integraciones de saldos de las cuentas por cobrar, y con qué frecuencia se realizan?**

**Objetivo:** conocer la periodicidad con que la entidad actualiza la información acerca de las obligaciones de los clientes a través de integraciones de saldos.

OPCION	FA	FR
SEMANALMENTE	3	8.82
MENSUALMENTE	27	79.41
TRIMESTRALMENTE	4	11.76
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>



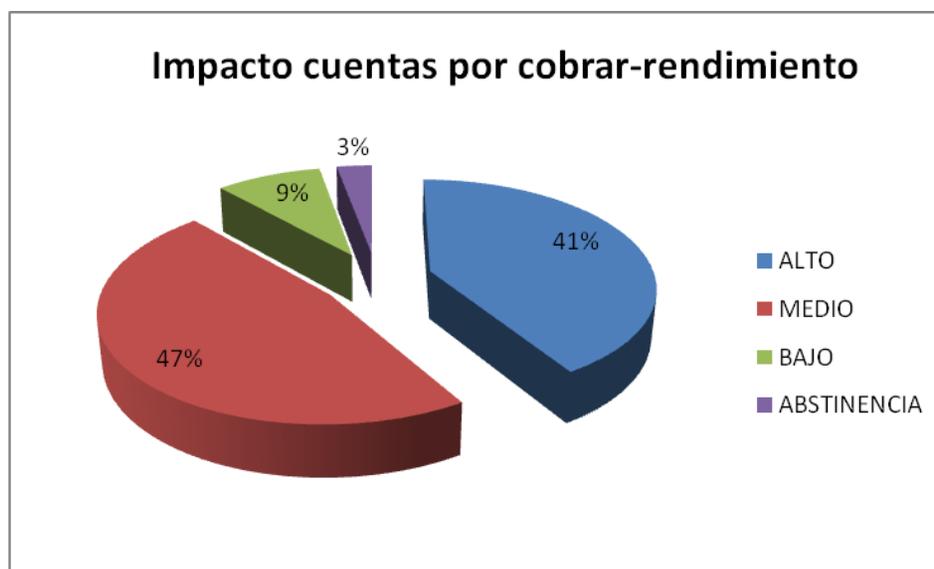
**Análisis e interpretación de los resultados**

Ante la pregunta a cerca de la frecuencia con la que se preparan integraciones de saldos de las cuentas por cobrar, se observa que el 79.41% representado por 27 entidades, realiza dicha actividad de manera mensual. Mientras que el 8.82%, es decir 3 empresas lo lleva a cabo cada semana y finalmente 4 sociedades equivalentes al 11.76% manifiesta realizarlo trimestralmente.

**Pregunta 11: ¿Considera que la morosidad en las cuentas por cobrar tiene repercusiones en el rendimiento de la empresa?**

**Objetivo:** conocer la opinión de los encuestados a cerca del nivel de impacto de las cuentas por cobrar sobre el rendimiento de la empresa.

OPCION	FA	FR
ALTO	14	41.18
MEDIO	16	47.06
BAJO	3	8.82
ABSTINENCIA	1	2.94
TOTALES	34	100.00



#### **Análisis e interpretación de los resultados**

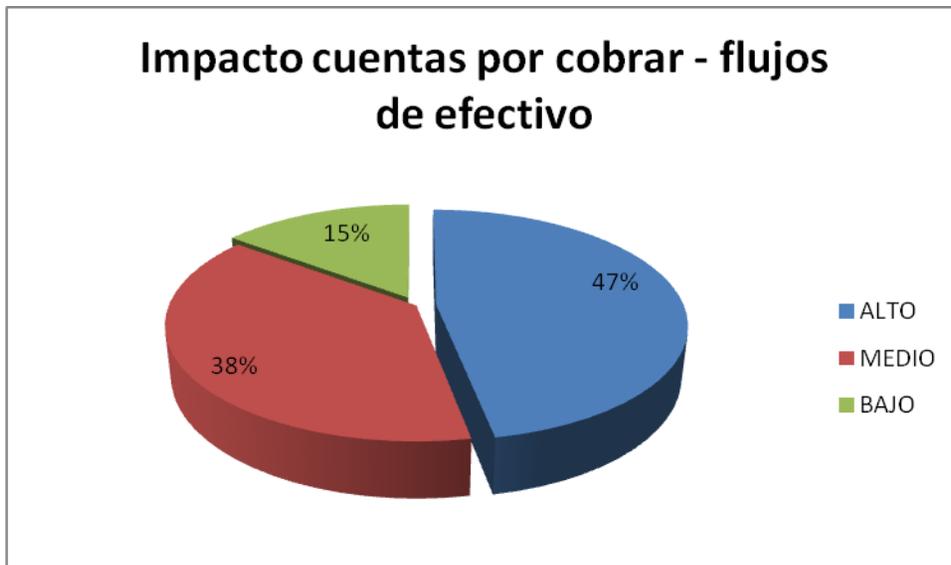
Al consultar a cerca de las repercusiones que la morosidad de las cuentas por cobrar tienen en el rendimiento de la empresa, la percepción de los encuestados mostró que 16 entidades equivalente al 41.18%, es de la opinión que el impacto es alto, mientras que el 47.06% representado por 16 sociedades coinciden en que el nivel es medio y finalmente un 8.82%, equivalente a 4 empresas, expresan que las repercusiones no afectan al rendimiento o que el impacto del mismo es bajo. Al realizar esta interrogante se encontró con que 1 empresa se abstuvo de darle respuesta.

**Pregunta 12:**

**¿Cuál considera usted que es el impacto que tiene en los flujos de efectivo de la empresa no recuperar las cuentas por cobrar en los plazos establecidos con sus clientes?**

**Objetivo:** conocer la opinión de los encuestados, respecto la incidencia de la oportuna recuperación crediticia sobre los flujos de efectivo de las empresas estudiadas.

OPCION	FA	FR
ALTO	16	47.06
MEDIO	13	38.24
BAJO	5	14.71
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e interpretación de los resultados**

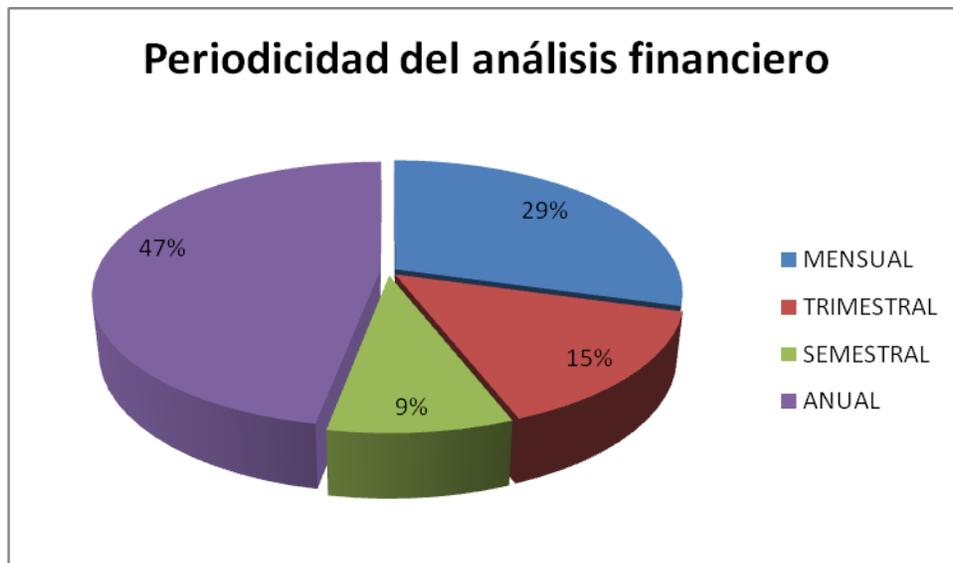
De la totalidad de la muestra encuestada, el 47.06% formado por 16 empresas, opina que las cuentas por cobrar tienen un alto impacto sobre sus flujos de efectivo, mientras que 13 entidades, equivalentes al 38.24%, es del pensar que el nivel es medio y por contraparte tan solo 5 compañías representadas por un 14.71%, manifiestan que la incidencia sobre los flujos de efectivo es mínima.

**Pregunta 13:**

**¿Con que periodicidad se realiza el análisis financiero a cerca de los resultados económicos obtenidos por su empresa?**

**Objetivo:** determinar la periodicidad con la que se analiza la situación financiera y económica de las empresas que forman parte de la muestra con el objetivo de estudiar la tendencia general.

OPCION	FA	FR
MENSUAL	10	29.41
TRIMESTRAL	5	14.71
SEMESTRAL	3	8.82
ANUAL	16	47.06
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>



#### **Análisis e interpretación de los resultados**

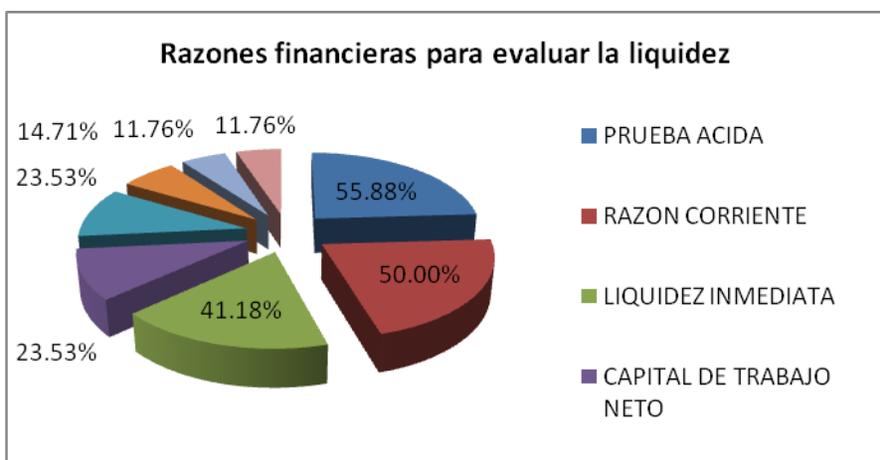
Se preguntó a los encuestados a cerca de la periodicidad con la que realizan análisis de los resultados en sus empresas, obteniéndose que el 100% de la muestra lleva a cabo evaluaciones respecto a la situación financiera y económica del ente. Dichos resultados seccionados a razón de un 47.06% equivalente a 16 entidades, efectúan sus análisis de manera anual, seguido por un 29.41% formado por 10 compañías, que lo realiza mensualmente, 5 entidades representado por el 14.71% cada trimestre y finalmente un 8.82%, es decir 3 empresas lo hacen de manera semestral.

**Pregunta 14: ¿Cuál de las siguientes razones financieras son utilizadas en la empresa para evaluar la liquidez?**

**Objetivo:** Determinar de qué manera o a través de que herramienta financiera las empresas evalúan su capacidad de cumplir con sus obligaciones a un corto plazo.

OPCION	FA	FR (%)
PRUEBA ACIDA	19	55.88
RAZON CORRIENTE	17	50.00
LIQUIDEZ INMEDIATA	14	41.18
NINGUNA (Abstinencia)	4	11.76
CAPITAL DE TRABAJO	8	23.53
RAZON DE SOLIDEZ	5	14.71
RAZON DE ESTABILIDAD	4	11.76
CAPITAL DE TRABAJO NETO	8	23.53

Nota: Las porcentajes mostrados en la tabla, obedecen a tal comportamiento por ser preguntas de opción múltiple, así mismo se ha omitido la totalizar las frecuencias tomando como base la



### **Análisis e interpretación de resultados.**

Del total de las empresas encuestadas, en su mayoría evalúan la liquidez a corto plazo, siendo la prueba ácida la que con mayor frecuencia se realiza para medir la capacidad de respuesta ante las obligaciones contraídas en un periodo corto con un resultado de 19 empresas, seguido por 17 entidades que utilizan la razón corriente, mientras tanto 14 compañías recurren a la razón de liquidez inmediata. Fueron pocas empresas las que manifestaron utilizar razones como las de capital de trabajo, solidez y estabilidad según se muestra en el cuadro de resultados.

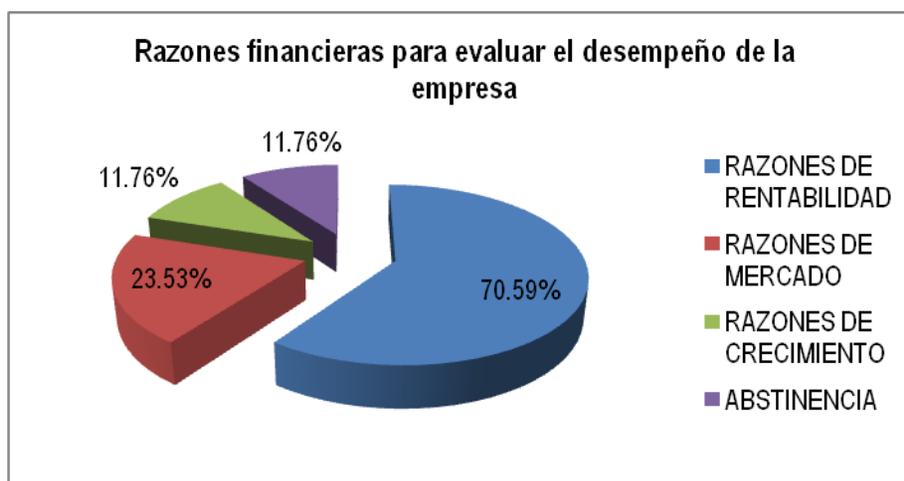
### **Pregunta 15:**

**¿Cuáles de las siguientes razones utiliza para evaluar el desempeño de la empresa?**

**Objetivo:** Conocer y relacionar los rendimientos de la empresa con respecto a sus ventas y de qué forma las entidades se evalúan en este rubro.

OPCION	FA	FR (%)
RAZONES DE RENTABILIDAD	24	70.59
RAZONES DE MERCADO	8	23.53
RAZONES DE CRECIMIENTO	4	11.76
NINGUNA (Abstinencia)	4	11.76

Nota: Las porcentajes mostrados en la tabla, obedecen a tal comportamiento por ser preguntas de opción múltiple, así mismo se ha omitido la totalizar las frecuencias tomando como base la



#### **Análisis e interpretación de resultados.**

De acuerdo a los resultados obtenidos, 24 de las empresas encuestadas, están interesadas en conocer la rentabilidad de sus negocios, por lo que se someten a evaluaciones que muestren el desempeño de la entidad por medio de las ventas, así también la eficiencia en sus operaciones después de deducidos sus costos de producción de los bienes. Por otro lado 8 de las entidades realizan evaluaciones de mercado, mientras que solo 4 evalúa su crecimiento y otro porcentaje igual que se abstuvo de contestar esta interrogante.

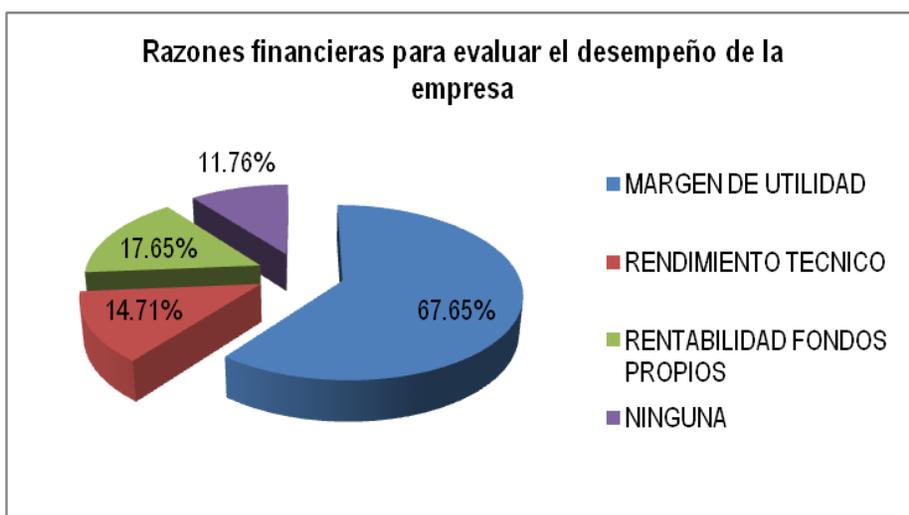
**Pregunta 16:**

¿Dentro de las razones de rentabilidad, cuales utiliza para evaluar la eficacia de la administración?

**Objetivo:** Indagar sobre las razones financieras que la entidad utiliza para evaluar las ganancias de la empresa con respecto al nivel de ventas, inversión, financiamiento entre otras.

OPCION	FA	FR (%)
MARGEN DE UTILIDAD	23	67.65
RENTABILIDAD FONDOS PROPIOS	6	17.65
RENDIMIENTO TECNICO	5	14.71
NINGUNA	4	11.76

Nota: Las porcentajes mostrados en la tabla, obedecen a tal comportamiento por ser preguntas de opción múltiple, así mismo se ha omitido la totalizar las frecuencias tomando como base la



#### **Análisis e interpretación de resultados.**

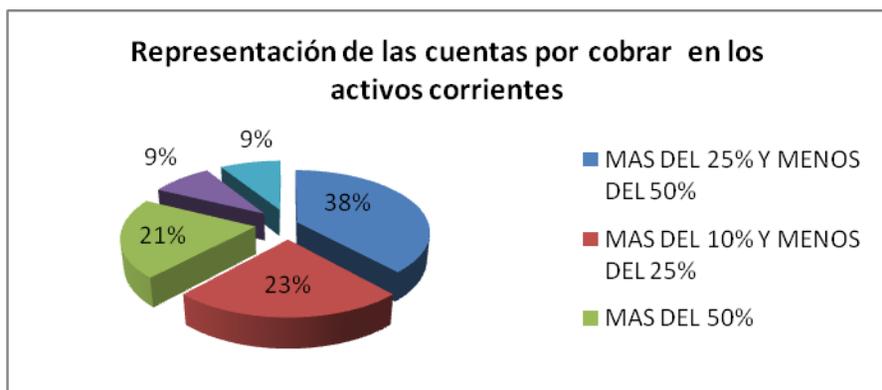
Del total de las 34 empresas participantes en la investigación, 23 de ellas equivalentes al 67.65%, realizan evaluaciones sobre el margen de utilidad lo que se traduce en un interés por conocer los rendimientos ante los gastos de operación por cada unidad monetaria sobre la venta neta, seguida por la rentabilidad de fondos propios con un 17.65%, formado por 6 entidades, enfocadas a conocer o medir el rendimiento de los fondos invertidos como accionista, así mismo un 14.71%, es decir 5 empresas optan por conocer su rendimiento técnico.

**Pregunta 17:**

**Dentro de la empresa, ¿Qué porcentaje de los activos corrientes representan las cuentas por cobrar?**

**Objetivo:** Conocer el grado de dependencia y representatividad de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa así, como en los activos que componen los estados financieros de las empresas participantes en la investigación.

OPCION	FA	FR (%)
MAS DEL 25% Y MENOS DEL 50%	13	38.24
MAS DEL 10% Y MENOS DEL 25%	8	23.53
MAS DEL 50%	7	20.59
MENOS DEL 10%	3	8.82
NO LO CONOCE	3	8.82
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>



#### **Análisis e interpretación de resultados.**

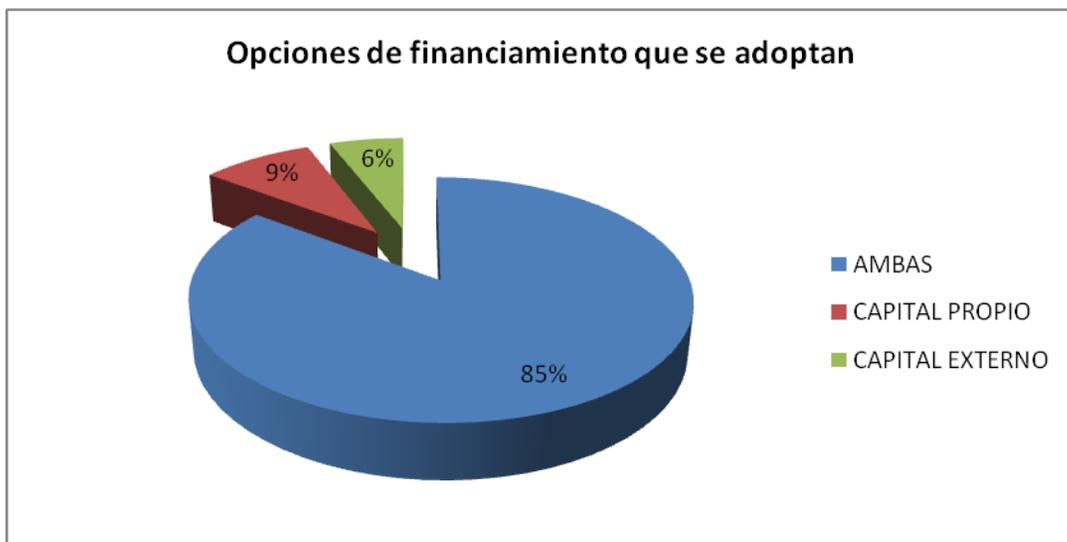
Del total de las empresas evaluadas, 13 de ellas, representada por un 38.24% las cuentas por cobrar representan más del 25% y menos del 50% de sus activos corrientes, es decir que en su mayoría existe una relación significativa de dependencia. Por otra parte el 23.53% formado por 8 empresas, se ubica en un porcentaje entre más de 10% y menos del 25% de dependencia, seguido por 7 entidades equivalentes al 20.59% cuyas cuentas por cobrar representan más del 50% de sus activos corrientes, evidenciando así el grado de relación de este rubro, y solo para un 8.82% representan menos del 10% o no conoce el porcentaje de significación de las cuentas por cobrar en los activos corrientes de la empresa.

**Pregunta 18:**

## Dentro de su empresa ¿Qué opciones de financiamiento se adoptan?

**Objetivo:** Determinar las formas de financiamiento que las empresas utilizan para el desarrollo de sus actividades de negocio.

OPCION	FA	FR (%)
AMBAS	29	85.29
CAPITAL PROPIO	3	8.82
CAPITAL EXTERNO	2	5.88
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>



### **Análisis e interpretación de resultados.**

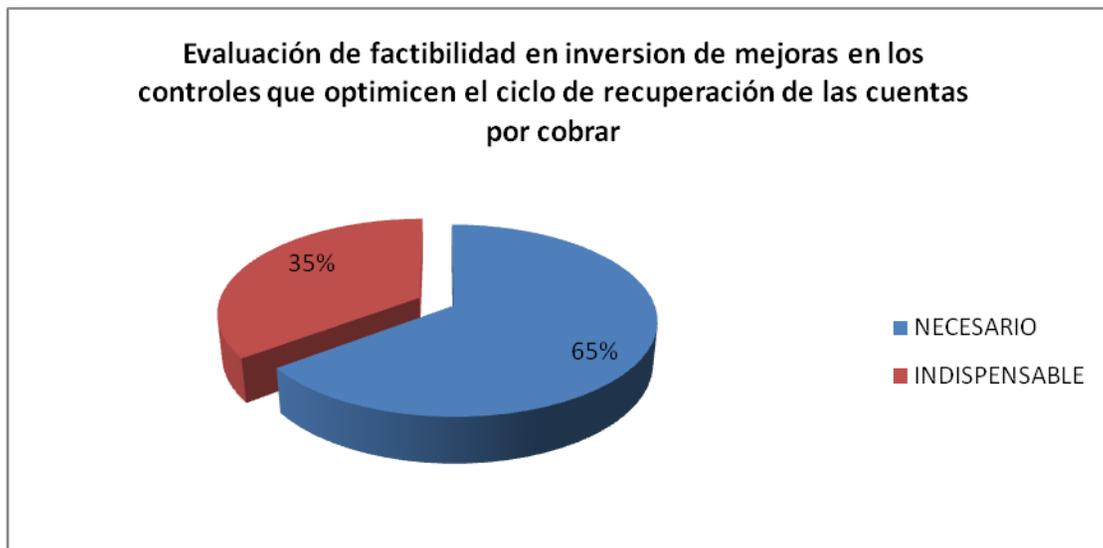
De los datos resultantes de las encuestas realizadas en relación a este punto, 29 empresas equivalentes al 85.29 % se financian de forma combinada es decir, utilizan tanto fondos propios como capital externo, de modo que del universo investigado la gran mayoría busca una combinación mixta en la aportación de capital, seguida por un 8.82% formado por 3 empresas, que utiliza netamente capital propio y un 5.88%, es decir 2 sociedades que buscan un financiamiento total de terceros

### **Pregunta 19:**

**¿Qué tan factible se considera, invertir en mejorar los controles sobre las cuentas por cobrar para optimizar el ciclo de recuperación?**

**Objetivo:** Conocer el interés y la importancia que las empresas evaluadas consideran al momento de realizar inversiones que permitan fortalecer controles y mejorar procesos para hacer más integral y eficaz el ciclo de cuentas por cobrar.

OPCION	FA	FR (%)
NECESARIO	22	64.71
INDISPENSABLE	12	35.29
INNECESARIO	0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>



#### **Análisis e interpretación de resultados.**

Ante la interrogante sobre la factibilidad de invertir en mejorar los controles sobre las cuentas por cobrar para lograr optimizar el ciclo de recuperación, 22 empresas representadas por el 64.71%, consideran que dicha inversión es necesaria, mientras que 12 de ellas equivalente al 35.29% creen que es indispensable y ninguna de ellas consideró que fuese innecesario.

### **Diagnóstico detallado de la investigación de campo**

En el proceso de investigación se determinaron factores que añaden los problemas de liquidez, desempeño y financiamiento debido a no contar con procedimientos y políticas establecidas, en alguno de los casos se toman alternativas que no siempre son lo suficientemente acertadas en las empresas, tomando en cuenta que en la actualidad se busca garantizar el éxito de las gestiones, se adoptan estrategias que permitan el logro de los objetivos, para ello es importante adoptar el uso de herramientas de optimización basadas en enfoques de evaluación constantes que permitan dar seguimiento a la gestión de recuperación por crédito concedidos.

En la investigación realizada se pudo constatar que la mayoría de las empresas tiene procedimientos establecidos para el control y gestión de créditos, pero este no brinda en su totalidad el rendimiento esperado afectando la liquidez, el desempeño y el financiamiento, tampoco existe una adecuada segregación de funciones, ni controles orientados a la gestión de análisis y concesión de nuevos créditos, consecuentemente las labores de recuperación se ven afectadas y con ellos indirectamente otros rubros significativamente dependientes e importantes de la empresa que afectan evidentemente del desempeño y posicionamiento del mercado en las entidades. El no tener una evaluación periódica obliga a muchas de las empresas a buscar alternativas que pueden ser funcionales en un corto plazo, pero que traen consigo problemas adicionales como el pago de intereses, y otros factores cuyo impacto es perceptible financieramente. Se han determinado prácticas que agravan situaciones de incobrabilidad y que abonan a la vulnerabilidad como el hecho de conceder créditos sin tener un conocimiento previo ni formalizar controles adecuados para posteriormente hacer efectivo el ciclo de cuentas por cobrar.

Otra de las debilidades encontradas es que la mayoría de las empresas no realiza oportunamente análisis financieros para la verificación de resultados económicos periódicos y siendo este un punto vital en la gestión, no se le ha brindado la importancia necesaria, ni se ha magnificado la utilidad de conocer los rendimientos obtenidos, lo cual se traduce en un efecto que puede alterar negativamente la liquidez, el desempeño y aumentar el financiamiento por desconocer de la posición financiera de la empresa. En muchos de los casos se hacen análisis financieros anuales, aún cuando el área de servicios contempla actividades que dependen mucho de las fluctuaciones y precios de mercado en

insumos que deben ser evaluados a más corto tiempo para tomar decisiones que se apeguen más a las realidades del entorno y que permitan un mejor aprovechamiento de los rendimientos económicos. Por tanto, en base a los resultados obtenidos, se han relacionado y agrupado las respuestas para realizar un análisis integral que permita inferir paulatinamente, seleccionando así las interrogantes que estén directa o indirectamente relacionadas con el impacto sobre las finanzas de las empresas en cuestión. Basados en la información recopilada de las encuestas realizadas al personal de contabilidad de las entidades participantes de la investigación, se logró determinar:

#### **a) Normativa contable**

En la investigación de campo realizada a 34 empresas dedicadas al sector servicios, con giro de restaurantes y suministro de banquetes, se preguntó inicialmente a cerca de la normativa contable que se aplica en cada entidad, con lo que pudo constatarse que el equivalente al 76.47% de las mismas han manifestado registrarse bajo NIIF para PYMES, sin embargo al realizar la pregunta numero 9 a cerca del método utilizado para el cálculo de la estimación para cuentas incobrables el resultado fue tal que el 100% de las empresas utilizan por lo menos un método, dato que lleva a darse cuenta que no todas la empresas que afirmaron registrarse bajo la normativa NIIF para PYMES la han adoptado de manera completa, puesto que se sabe que una vez implementada dicha normativa, la estimación de cuentas incobrables puede calcularse únicamente teniendo la certeza al grado del 100% de que la cuenta será irrecuperable. Lo anterior lleva a concluir que, la normativa NIIF para PYMES no ha sido adoptada completamente por las empresas objeto de estudio, sino que están en proceso de adopción.

**Cuadro #4: Normativa contable.**

<b>NORMATIVA CONTABLE</b>			
<b>Pregunta</b>	<b>Opción</b>	<b>FA</b>	<b>FR (%)</b>
<b>Pregunta 1</b>	Utilizan NIIF PYMES para el registro contable	26	76.47
<b>Pregunta 9</b>	Utilizan al menos un método de estimación para cuentas incobrables	34	100.00

## **b) Impacto y análisis financiero**

De acuerdo a la primera interrogante un 58.82% del total encuestado tiene establecido un manual de procedimientos administrativos sobre la gestión de cuentas por cobrar, que en relación con la pregunta 3, en donde un 70.59% afirma que dicho manual garantiza parcialmente la recuperación, permite concluir el mismo no están debidamente actualizado, puesto que no existe una total garantía, partiendo del hecho que una actualización permite adecuarse al ambiente actual de la entidad y por ende un mejor acoplamiento a políticas y condiciones de mercado que en teoría son elementos determinantes para el éxito de una recuperación. Al mismo tiempo este resultado influye en los resultados de la pregunta 8, ya que el 47.06% de las entidades estudiadas coincide en haber experimentado un comportamiento a la alza en los saldos de incobrabilidad durante el último año, de manera que puede observarse que el no contar con un manual actualizado que garantice la adecuada recuperación se corre el riesgo del aumento de los niveles de incobrabilidad.

En base a los resultados obtenidos en la pregunta 8 el 47.06% de los encuestados coincide que el comportamiento de las ventas al crédito con respecto al año anterior es a la alza, lo que contrasta con los resultados de la interrogante N° 3.

En cuando al impacto financiero que los niveles de incobrabilidad generan en una empresa se puede determinar como resultado de las encuestas que: el 47.06% de los encuestados atribuyen un impacto medio de la morosidad, en el rendimiento de la empresa con un impacto alto en los flujos de efectivo, con un porcentaje igual al anterior de las entidades encuestadas, dicha relación contrasta bajo condiciones como el nivel de ventas pues de acuerdo a su proporción el impacto financiero puede ser determinante o no.

Un 38.24% de las empresas encuestadas tiene un grado importante de dependencia de las cuentas por cobrar, convirtiéndose en un elemento que afecta significativamente los resultados de las evaluaciones financieras como las de liquidez, mientras que un 20.59% del total encuestados su dependencia en el activo corriente es del 50% en cuentas por cobrar, en donde el nivel de dependencia es significativamente importante y determinante.

El 47.06% de ellas realizan análisis financiero a cerca de los resultados económicos obtenidos, lo que lleva a consideración que no son controles a los que se les dé prioridad sino más bien al cumplimiento de un requisito por políticas establecidas o por necesidad al momento de precalificar a un financiamiento. El no realizar una evaluación periódica del desempeño de la empresa no permite conocer muchas situaciones de importancia a detalle, y que son determinantes en los malos resultados que muchas de las empresas están obteniendo, lo cual consecuentemente trae repercusiones no solo en la liquidez al momento de cumplir con el pago de las obligaciones contraídas, sino también genera un efecto en cadena como afectación en inventarios, capital de trabajo, financiamiento, pago de intereses y otros que no pueden determinarse a simple vista, y que se vuelven mucho más difíciles de percibir cuantitativamente cuando no existen controles en plazos razonables o en el peor de los casos, cuando no existe noción de la importancia de los mismos.

Del total de las entidades encuestadas el 24.05% realiza análisis financieros a través de la prueba acida, el 21.52% por la razón corriente y el 17.72% liquidez inmediata lo cual lleva a inferir que si bien es cierto hay un aparente interés por conocer la capacidad de respuesta a las obligaciones contraídas por las empresas, estas no son efectivas al no realizarse en los plazos requeridos de acuerdo a las necesidades de la administración. Por otro lado, en otra interrogante el 60% de los encuestados realizan evaluaciones de rentabilidad para medir el desempeño y un porcentaje similar al momento de evaluar la eficacia de la administración, razonamientos que pierden efectividad en relación a las respuestas obtenidas en la pregunta 13, puesto que la periodicidad de las evaluaciones no se adecuan a plazos obligatoriamente necesarios por las condiciones de mercado. Toda evaluación tiene un propósito y un elemento importante de ayuda e inferencia sobre la toma de decisiones, pero debe ir acompañado de políticas conscientes, estudiadas y actuales que permitan un máximo aprovechamiento del recurso en uso, y que arrojen los resultados en el momento oportuno y necesario, cuando aun pueden corregirse o encaminar el buen desempeño de la administración.

El 85.29% del total de las entidades encuestadas tienen opciones de financiamiento mixtos, es decir poseen tanto fondos propios como de terceros para el desarrollo de sus actividades de operación, por lo que se puede determinar que al existir un mal manejo o bajo niveles de recuperación de las cuentas por cobrar con dependencias significativamente marcadas, la posibilidad de aumentar el financiamiento se hace necesario lo que a su vez, se traduce en una mayor cantidad de intereses o la misma necesidad de financiamiento que por razones como incobrabilidad ponen en riesgo el

adecuado desempeño financiero de una empresa. Por razones de control, impacto financiero y desempeño en el mercado, un 64.71% de las empresas encuestadas considera necesario la inversión en mejorar controles sobre las cuentas por cobrar que permitan optimizar el ciclo de gestión y recuperación, mientras un 35.29% considera más que necesario, indispensable la inversión ya que esto supone garantizar cumplir completamente con éxito la concesión de crédito, que a la vez asegura el aumentar el nivel de ventas y el aumento de los ingresos en los plazos establecidos (Ver cuadro No. 5).

### c) Políticas contables

En la pregunta 4, se cuestionó a las entidades, a cerca del área o departamento que tiene delegada la función de análisis y concesión de créditos a los clientes, obteniéndose como resultado que dichas actividades están distribuidas entre los departamentos de ventas y contabilidad a razón de 52.94% y 35.29% respectivamente. Mientras que en la pregunta 5 se consultó por contraparte a quien correspondía la labor de recuperación de los créditos concedidos, conservándose resultados homogéneos de 50% para el departamento de ventas y 38.24% para contabilidad. Pero al estudiar de manera individual las encuestas, se observa que las empresas que han delegado el análisis y concesión de créditos a un departamento, han asignado la labor de recuperación al mismo. Es decir que las actividades referentes al ciclo completo de la cuentas por cobrar están centralizadas en una misma área, lo que puede contribuir a que los controles se vean atenuados y la información sea susceptible al riesgo. Lo anterior lleva a la conclusión de que es necesario que las actividades sean descentralizadas. Con el objetivo de garantizar un ciclo de cuentas por cobrar más efectivo y transparente que permita mejorar procedimientos y sobre todo los tiempos de recuperación, lo que a la vez se transformará en mejores resultados económicos. (Ver cuadro #6).

**Cuadro #6: Políticas contables**

<b>POLITICAS CONTABLES</b>			
<b>Pregunta</b>	<b>Opción</b>	<b>FA</b>	<b>FR (%)</b>
<b>Pregunta 4</b>	<b>El departamento de ventas se encarga del analisis y concesión de créditos</b>	<b>18</b>	<b>52.94</b>
	<b>El departamento de contabilidad se encarga del análisis y consección de créditos</b>	<b>12</b>	<b>35.29</b>
<b>Pregunta 5</b>	<b>El departamento de ventas se encarga de la recuperación crediticia</b>	<b>17</b>	<b>50</b>
	<b>El departamento de contabilidad se encarga de la recuperación crediticia</b>	<b>13</b>	<b>38.24</b>

**Cuadro #5: Impacto y análisis financiero**

IMPACTO Y ANALISIS FINANCIERO			
Pregunta	Opción	FA	FR (%)
<b>Pregunta 2</b>	Posee manual de procedimientos administrativos y contables actualizado	20	58.82
<b>Pregunta 3</b>	El manual garantiza la recuperación de los créditos otorgados	24	70.59
<b>Pregunta 8</b>	Aumentó el porcentaje de incobrabilidad durante el último año	16	47.06
<b>Pregunta 11</b>	Impacto en nivel medio de la morosidad en las cuentas por cobrar sobre el rendimiento de la empresa	16	47.06
	Impacto en nivel alto de la morosidad en las cuentas por cobrar sobre el rendimiento de la empresa	14	41.18
<b>Pregunta 12</b>	Alto impacto de la morosidad de las cuentas por cobrar sobre los flujos de efectivo	16	47.06
	Impacto en nivel medio de la morosidad de las cuentas por cobrar sobre los flujos de efectivo	13	38.24
<b>Pregunta 13</b>	Realizan análisis financiero de forma anual	16	47.06
	Realizan análisis financiero de forma mensual	10	29.41
<b>Pregunta 14</b>	Evalúan la liquidez a través de la prueba ácida	19	24.05
	Evalúan la liquidez a través de la razón corriente	17	21.52
	Evalúan la liquidez a través de la razón de liquidez inmediata	14	17.72
<b>Pregunta 15</b>	Utilizan razones de rentabilidad para evaluar el desempeño de la empresa	24	60
<b>Pregunta 16</b>	Utilizan la razón de margen de utilidad para evaluar la eficacia de la administración	23	60.53
<b>Pregunta 17</b>	Cuentas por cobrar entre 25% y 50% de activos corrientes	13	38.24
	Cuentas por cobrar de más del 50% de los activos corrientes	7	20.59
<b>Pregunta 18</b>	Combinan capital propio y externo para financiamiento	29	85.29
<b>Pregunta 19</b>	Es necesario invertir en mejorar controles s/ cuentas por cobrar	22	64.71
	Es indispensable invertir en mejorar controles s/cuentas por cobrar	12	35.29

#### d) Procedimientos de control

En base a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a las 34 empresas participantes de la investigación, se determinó que cerca del 80% hace una clasificación de clientes en base a la antigüedad, dejando la frecuencia y morosidad como otra alternativa utilizada por el 11.76% de empresas y un 8.82% que no ejecuta clasificación alguna. Cada método de clasificación tiene ventajas y desventajas sobre las cuales debe prestarse especial atención, la efectividad de los métodos estarán en relación a su adecuado uso, para el caso la mayoría hace controles por antigüedad de saldos (según pregunta 7), un método funcional para empresas poseedoras de una amplia cartera de clientes, pero aquellas empresas cuyo nivel de ventas y clientes son en menor cantidad el nivel de efectividad de dicho método es cuestionable, pudiendo considerarse, métodos como reporte sobre facturas vencida o integración por cliente.

Así mismo la relación existente entre la pregunta 6 y la pregunta 17 insta en el hecho que si no existe una clasificación de clientes puede deberse a que el porcentaje de los activos corrientes que representan las cuentas por cobrar en sus estados financiero no alcancen ni el 10%, lo que se traduce en niveles poco significativos y con importancia relativa al nivel de ventas,

Si un 80% de las empresas realiza controles con reportes de antigüedad de saldos este mismo porcentaje afirma que dichos controles se realizan periódicamente cada mes, lo que nuevamente debe ser sometido a consideración a factores como la cantidad de clientes y políticas de otorgamiento de crédito, las cuales deben ser estudiadas y evaluadas si se apegan a la realidad del entorno de sector al que pertenecen las empresas o comercios en cuestión. (Ver cuadro #7)

**Cuadro #7: Procedimientos de control**

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
Pregunta	Opción	FA	FR (%)
<b>Pregunta 6</b>	No realiza clasificación de clientes	3	8.82
<b>Pregunta 17</b>	El porcentaje de cuentas por cobrar equivale a menos del 10% de los activos corrientes	3	8.82
<b>Pregunta 7</b>	Verifican vencimiento de créditos a través de reporte por antigüedad de saldos	27	79.41
<b>Pregunta 10</b>	Llevan a cabo integraciones de saldos de cuentas por cobrar mensualmente	27	79.41



San Salvador, 20 de Junio de 2011

Sres:

Universidad de El Salvador  
Facultad de Ciencias Económicas  
Escuela de Contaduría Pública

Presente.

Por medio de la presente hago de su conocimiento la disposición de colaborar en el desarrollo del proceso de graduación de la licenciatura en contaduría pública, que actualmente cursan el equipo conformado por:

- Hilda Esperanza Mejía Iraheta
- José Reynaldo Alvarado Córdova
- Rudys Geovanny Martínez Sigarán

Quienes en su momento solicitaron de nuestra colaboración, en el apoyo de brindarles información financiera necesaria para el desarrollo del tema de investigación propuesto en el área de cuentas por cobrar, tomando como referencia datos generados por las operaciones de nuestra empresa, previo acuerdo al cumplimiento del resguardo de la seguridad y confidencialidad en la información que se proporcione.

Asimismo tenemos la disposición de colaborar con lo anteriormente descrito, apoyando el proceso de graduación del equipo anteriormente en mención.

Y para los usos que se estime conveniente se extiende la presente.

Atentamente,

F:

Lic. Juan Carlos Hernández Ayala  
Contralor

POLLO CAMPERO, S.A. DE C. V.