

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL**  
**UNIDAD DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



**HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA LA  
TOMA DE DECISIONES FINANCIERA COMPAÑÍAS DEDICADAS A PRESTACIÓN  
DE SERVICIOS AEROPORTUARIAS AMPARADAS AL RÉGIMEN DE LEY DE  
SERVICIOS INTERNACIONALES, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2019**

**TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:**

**ERIKA ELIZABETH OSORIO ALVARADO**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**MAESTRA EN ADMINISTRACION FINANCIERA**

**OCTUBRE DE 2020**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

SECRETARIO GENERAL : MAESTRO FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

## AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : INGENIERO ROBERTO ANTONIO DÍAZ FLORES

VICEDECANO : MAESTRO LUIS ALBERTO MEJÍA ORELLANA

SECRETARIO : MAESTRO CARLOS MARCELO TORRES ARAUJO

ADMINISTRADOR ACADÉMICO: LICENCIADO JOSÉ MARTÍN MONTOYA POLÍO

TRIBUNAL EXAMINADOR : MSC. CARLOS ROBERTO GÓMEZ CASTANEDA

MSC. SANTIAGO ALEXANDER ANDRADE

MSC. HUGO ESTEBAN INTERIANO MELGAR

OCTUBRE DE 2020

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTRO AMÉRICA.

## **DEDICATORIA**

A Dios padre, por darme la oportunidad de realizar mis anhelos y a mi madre Celestial por no desampararme en mis momentos difíciles; a mis adorados padres Paula de Jesús Alvarado de Osorio y Santiago de los Ángeles Osorio, por haberme formado con un espíritu positivo, de buenos valores y estar ahí siempre apoyándome, a mis queridas hermanas que siempre han estado animándome en todas mis decisiones, en especial a mi hermana Ruby por creer en mí, a mis tres hombrecitos Daniel, Santiago y Luis a quienes les robe tiempo que se merecían por mis clases y mis tareas y sobre todo por soportar mis momentos de estrés en estos últimos años, a Ovidio Hernández quien fue mi respaldo en mis momentos de ausencia ante la familia, a mi amiga Patricia Monge por brindarme su amistad incondicional y enseñarme a no darme por vencida ante las dificultades de la vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi Alma Mater, UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, Facultad Multidisciplinaria Paracentral por haberme acogido desde el inicio de la carrera en el mundo del saber. A todas las autoridades, por permitirme mejorar el nivel académico como profesional. A los docentes que hicieron posible que en la facultad tuviéramos la oportunidad de formarnos como Máster en Administración Financiera.

A los maestros que impartieron cada una de las materias, en especial al Licenciado Manuel Álvarez, a mi asesor Licenciado Carlos Roberto Gómez Castaneda a los encargados de la unidad de posgrado: Ingeniero Rene Vásquez y Licenciada Thelma Esmeralda Centeno por estar siempre pendiente de todo el proceso.

A Licenciado Oscar Machado y Licenciada Mayra Molina quienes fueron un gran apoyo en mi proyecto de servicio social, el cual forma parte del proceso de graduación.

## INDICE

RESUMEN .....	12
SUMMARY .....	14
INTRODUCCIÓN .....	16
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1 Problema de Investigación .....	17
1.2 Objetivos de las Investigación .....	18
1.2.1 Objetivo General.....	18
1.2.2 Objetivo Específicos.....	18
1.3 Justificación.....	18
1.4 Limitantes y Alcance.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	21
2.1 Normativa aplicable .....	21
2.1.1. Ley de Servicios Internacionales y su reglamento.....	21
2.1.2. Tratamiento de impuestos por operaciones en el mercado nacional, de empresas acogidas a la Ley de Servicios Internacionales.....	24

2.1.3.	Aplicación Financiera de las cuentas por cobrar. ....	25
2.2	Cuentas por Cobrar.....	27
2.2.1	Concepto de Cuentas por Cobrar. ....	27
2.2.2	Origen de las cuentas por cobrar.....	27
2.2.3	Recuperación de las cuentas por cobrar.....	29
2.2.4	Importancia de las cuentas por cobrar. ....	30
2.2.5	Clasificación de las cuentas por Cobrar.....	30
2.2.6	Objetivo de las cuentas por cobrar.....	31
2.3	Gestión de las cuentas por cobrar.....	31
2.3.1	Objetivos e importancia de la gestión de las cuentas por cobrar .....	33
2.3.2	Política de Crédito.....	34
2.3.3	Política de Cobranza .....	35
2.3.4	Antigüedad de Saldos. ....	36
2.4	Control Interno .....	37
2.4.1	Concepto. ....	37
2.4.2	Importancia del Control Interno.....	37
2.4.3	Limitaciones del control interno. ....	38

2.4.4	Componentes del Control Interno.....	38
2.5	Análisis financiero.....	40
2.5.1	Razones de Liquidez.....	40
2.5.2	Razones de Actividad.....	43
2.5.3	Razones de Endeudamiento.....	44
2.5.4	Razones de Rentabilidad.....	45
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....		47
3.1	Enfoque de la investigación .....	47
3.2	Método de Investigación.....	47
3.2.1	Método Inductivo.....	47
3.3	Tipo de estudio.....	48
3.4	Alcance.....	48
3.5	Población y Muestra.....	48
3.6	Fuentes de información.....	49
3.6.1	Fuentes primarias.....	49
3.6.2	Fuentes secundarias.....	49
3.7	Diseño de recolección de datos.....	49

3.7.1	Entrevista. ....	49
CAPÍTULO IV: ANALISIS Y RESULTADOS .....		50
4.1	Análisis de los resultados .....	50
4.2	Análisis financiero de la gestión actual.....	59
4.2.1	Razones de Liquidez. ....	59
4.2.2	Razones de Actividad. ....	60
4.2.3	Razones de Endeudamiento. ....	62
4.2.4	Razones de Rentabilidad.....	62
4.3	Herramienta de gestión de las cuentas por cobrar.....	63
4.3.1	Procedimientos de solicitud de crédito. ....	63
4.3.1.1	Del otorgamiento de crédito. ....	63
4.3.1.2	Análisis de la información. ....	64
4.3.1.3	Condición del crédito.....	65
4.3.1.4	Seguimiento. ....	65
4.3.1.5	Recuperación. ....	66
4.3.2	Políticas de crédito.....	66
4.3.2.1	Contratos.....	66
4.3.2.2	Seguimiento. ....	66

4.3.2.3	Forma de pago. ....	66
4.3.2.4	Monto del crédito.....	67
4.3.2.5	Plazo. ....	67
4.3.2.6	Descuento por pronto pago.....	68
4.3.2.7	Sanción por pago tardío. ....	68
4.3.2.8	Garantías.....	68
4.3.2.9	Confirmación de saldos. ....	69
4.3.3	Políticas de cobranza.....	69
4.3.3.1	Gestión Preventiva.....	69
4.3.3.2	Gestión de cobro. ....	69
4.3.3.3	Gestión de Cobro extra Judicial.....	70
4.3.3.4	Gestión de cobro Judicial.....	70
4.3.4	Análisis de créditos por categoría. ....	71
4.3.4.1	Clasificación por periodo de morosidad. ....	71
4.3.5	Análisis de cartera por antigüedad.....	72
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		74
5.1	Conclusiones .....	74
5.2	Recomendaciones.....	75

REFERENCIAS.....	77
ANEXOS .....	79
Anexo 1. Solicitud de Créditos .....	80
Anexo 2. Entrevista.....	82

## **RESUMEN**

La presente investigación expone la necesidad de implementar una herramienta que contribuya a la gestión de las cuentas por cobrar de una empresa que presta servicios Aeroportuarios, considerando la importancia que representa una buena gestión en las cuentas por cobrar para lograr una mayor liquidez para contrarrestar las obligaciones a corto y largo plazo y obtener beneficios futuros para los accionistas.

La investigación se realizó bajo el enfoque Cualitativo y bajo el método de Investigación inductivo que es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios, es un proceso de pensamiento que va de lo general a lo particular. La población está limitada en dos únicas empresas prestatarias de servicios aeroportuarios amparadas al régimen de Ley de Servicios Internacionales en El Salvador, debido a la viabilidad de la información el estudio se realizó únicamente en una de las empresas.

Mediante entrevista realizada a la Gerente Financiero de la empresa se logró conocer el giro de la empresa, el comportamiento financiero, los procesos para el otorgamiento de los créditos, la gestión de cobro de las cuentas por cobrar, los proyectos y metas establecidas.

Para el estudio se presenta el análisis financiero de la empresa correspondiente a la gestión administrativa de cuentas por cobrar. Del análisis realizado se concluyó que los índices de liquidez y de actividad son deficientes los cuales podrían ser perjudiciales para la empresa debido a que no podría hacerles frente a sus obligaciones de corto plazo. Además, la empresa posee un ciclo de efectivo positivo y podría llevar a la empresa a deteriorar los resultados y su liquidez. Así mismo el rendimiento sobre sus activos indica que la empresa está obteniendo niveles altos en los costos y no se están recuperando con los ingresos generados.

La herramienta propuesta establece las políticas y procedimientos para el otorgamiento de los créditos, desde el conocimiento del cliente, gestión preventiva de recuperación de las cuentas por cobrar hasta el cobro vía judicial, incentivos por pagos anticipados, como también, sanción por pagos tardíos, un análisis de créditos por categoría para que la empresa lo use de guía para poder determinar la categoría de cada cliente y este sirva de base para el inicio de sus procesos de cobro.

## SUMMARY

This research exposes the need to implement a tool that contributes to the management of the accounts receivable of a company that provides Airport services, considering the importance of good management in the accounts receivable to achieve greater liquidity to offset the obligations in the short and long term and obtain future benefits for the shareholders.

The research was carried out under the Qualitative approach and under the inductive Research method, which is a reasoning strategy used to deduce logical conclusions from a series of premises or principles, it is a thought process that goes from the general to the particular. The population is limited in only two companies that provide airport services covered by the Le regime and International Services in El Salvador. Due to the viability of the information, the study was carried out only in one of the companies.

Through an interview with the financial manager of the company, it was possible to find out the company's line of business, financial behavior, processes for granting loans, collection management of accounts receivable, projects, and established goals.

For the study, the financial analysis of the company corresponding to the administrative management of accounts receivable is presented.

From the analysis carried out, it was concluded that the liquidity and activity indices are deficient, which could be detrimental to the company because it could not meet their short-term obligations. In addition, the company has a positive cash cycle and could lead to the company deteriorating its results and liquidity. Likewise, the return on its assets indicates that the company is obtaining high levels of costs and is not recovering with the income generated.

The proposed tool establishes the policies and procedures for the granting of credits from the client's knowledge, preventive management of recovery of accounts receivable to judicial

collection, incentives for early payments as well as a penalty for late payments, and a credit analysis by category for the company to use as a guide to determine the category of each client and this serves as the basis for the start of its collection processes.

## INTRODUCCIÓN

La mayoría de las empresas para incrementar su cartera de crédito y de alguna manera sus ingresos, no realizan análisis de debida diligencia el cual les permita conocer el comportamiento crediticio de los futuros clientes. Las cuentas por cobrar representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes, el cual se determina a través de su volumen de ventas a crédito.

La recuperación de las cuentas por cobrar no debería ser en un plazo mayor al crédito obtenido por los proveedores de la empresa ya que esto conllevaría a un desequilibrio financiero si se otorga demasiado crédito a los clientes, además, una reducción en las utilidades e incluso pérdidas. El problema de la investigación es la falta de políticas de crédito y de cobro óptimos que ayuden a gestionar las cuentas por cobrar; que mejoren la administración de los recursos, y que se transformen en resultados económicos positivos.

Una característica particular de las empresas que prestan servicios aeroportuarios es que la mayoría de sus clientes no cuentan con domicilio en El Salvador, lo que hace aún más complejo la gestión de cobro, debido a esta característica la gestión de las cuentas por cobrar se dificulta en cierta medida ya que en muchos casos se limita al cobro exclusivo vía correo electrónico y no contar con una herramienta que permita la gestión de las cuentas por cobrar puede llevar a las empresas a presentar estados financieros con información que no contribuya a la toma de decisiones.

El objetivo General de la investigación es la creación de una propuesta de gestión de las cuentas por cobrar que contribuya a la toma de decisiones financiera para empresas dedicadas a la prestación de servicios aeroportuarios, amparadas a la Ley de Servicios Internacionales.

El trabajo de investigación consta de cinco capítulos; el primero presenta el planteamiento del problema, objetivo específico y objetivos generales, justificación, limitaciones y alcance de la investigación. El segundo capítulo; establece el marco teórico el cual contiene la normativa aplicable a las empresas amparadas al régimen de Ley de Servicios Internacionales, la cual regula el establecimiento y funcionamiento de parques y centros de servicio, así como los beneficios y responsabilidades de los titulares de empresas que desarrollen, administren u operen en los mismos. Así mismo, se presenta el tratamiento de impuesto por operaciones en el mercado nación y su aplicación financiera de las cuentas por cobrar.

Además, conceptualización de las cuentas por cobrar; origen e importancia y los objetivos de la gestión de las cuentas por cobrar, además, la importancia del control interno dentro de la gestión de las cuentas por cobrar y por último la conceptualización del análisis financiero.

El tercer capítulo describe la metodología de la investigación utilizada. El cuarto capítulo se presenta la información obtenida mediante entrevista realizada a la gerente financiera de la empresa y se desarrolla un análisis financiero donde se describen, calculan y analizan los resultados de la gestión administrativa de cuentas por cobrar.

En el cuarto capítulo se presenta una propuesta de gestión de las cuentas por cobrar donde se presenta una serie de procedimientos y políticas de crédito que ayuden a mejorar la gestión administrativa de cuentas por cobrar, con el fin de obtener beneficios a través de resultados económicos positivos. En el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones sobre el estudio realizado.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Problema de Investigación

El transporte aéreo resulta ser una actividad compleja, los usuarios o clientes de las empresas prestadoras de servicios aeronáuticos en su gran mayoría son empresas que no poseen domicilio en El Salvador. Debido a esta característica la gestión de las cuentas por cobrar se dificulta en cierta medida ya que en muchos casos se limita al cobro exclusivo vía correo electrónico y no contar con una herramienta que permita la gestión de las cuentas por cobrar puede llevar a las empresas a presentar estados financieros con información que no contribuya a tomar las mejores decisiones, debido a los altos índices de estimaciones para cuentas incobrable, además afectar de esta forma el ciclo de conversión del efectivo de tal forma que no puedan contrarrestar las obligaciones contraídas por la compañía .

Según el escritor Exterior (2018) “Los servicios aeroportuarios son aquellos servicios prestados por los operadores de servicios aeroportuarios dentro y fuera de plataforma, vinculados a servicios prestados directamente a aeronaves o con ocasión del transporte aéreo, cuando para su ejecución se utilizan equipos e infraestructura especializada”.

#### **Preguntas de Investigación:**

- ¿De qué manera se realiza la gestión y control de las cuentas por cobrar?
- ¿Cuenta con políticas y procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar?

- ¿De qué forma se realiza el análisis financiero de la gestión administrativa de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la empresa?

## **1.2 Objetivos de las Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General.**

Crear una propuesta de gestión de las cuentas por cobrar que contribuya a la toma de decisiones financiera para empresas dedicadas a los servicios aeroportuarios, amparadas a la Ley de Servicios Internacionales.

### **1.2.2 Objetivo Específicos.**

- Conocer los métodos que utiliza la empresa para la gestión de las cuentas por cobrar.
- Proponer políticas y procedimientos de crédito que beneficien la administración de cuentas por cobrar.
- Efectuar un análisis financiero de la gestión administrativa de cuentas por cobrar.

## **1.3 Justificación**

La Ley de Servicios Internacionales, nació como una alternativa para dinamizar y aumentar la economía del país, ofreciendo mano de obra calificada a empresas mundialmente reconocidas, y hacer de El Salvador, un centro internacional de prestación de servicios técnicos especializados, debido a ello, se incentivaron a realizar actividades de servicios internacionales para las cuales adoptando la ficción legal por la que es reconocida una empresa que no se

encuentre bajo el territorio aduanero nacional se enmarque dentro de la Ley de Servicios Internacionales.

Con la investigación se pretende evidenciar las fallas de la gestión de las cuentas por cobrar que poseen las compañías que prestan servicios aeroportuarios y que están amparadas al régimen de la Ley de Servicios Internacionales, buscando mejorar la efectividad de las mismas e introducir una propuesta de políticas y procedimientos de créditos que ayuden a mejorar significativamente la administración de las cuentas por cobrar y así contribuir al aumento del flujo de efectivo para lograr los objetivos de la entidad.

La importancia de la presente investigación contribuirá a mejorar el ciclo financiero de las empresas, el cual deberá estar relacionado con el tiempo de los servicios prestados, el tiempo de las cuentas por cobrar, así mismo reducir el índice de morosidad que la empresa tiene actualmente, por ende, que contribuya a la liquidez de la empresa para nuevos proyectos los cuales deben ser reflejados en los estados financieros.

#### **1.4 Limitantes y Alcance**

- ✓ **Limitantes:** la limitante que se considera en la ejecución del proyecto de investigación es que debido a que las empresas dedicadas a la prestación de servicios aeroportuarios y amparadas al régimen de la Ley de Servicios Internacionales, es explotado por un duopolio, y debido a la cercanía que se tiene con una de las empresas, hace difícil la obtención de la información de ambas entidades para efectos del desarrollo del proyecto, por tal razón, únicamente se trabajara con una empresa.

- ✓ **Alcance:** el resultado del proyecto de investigación estará basado en la realización de una serie de procedimientos, estudios e investigación para obtener la información requerida para poder elaborar la herramienta de gestión para las cuentas por cobrar.

El alcance de la investigación se enfocará exclusivamente a la empresa dedicada a la prestación de servicios aeroportuarios amparadas a la Ley de Servicios Internacionales.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Normativa aplicable

#### 2.1.1. Ley de Servicios Internacionales y su reglamento.

En el año 2007 según decreto ejecutivo número cuatrocientos treinta y uno a los once días del mes de octubre del año dos mil siete entra en vigencia la Ley de Servicios Internacionales la cual tiene por objetivo es “regular el establecimiento y funcionamiento de parques y centros de servicio, así como los beneficios y responsabilidades de los titulares de empresas que desarrollen, administren u operen en los mismos” (Ley de Servicios Generales, 2017, art. 1)

Se define como:

*Parque de servicios* al área delimitada que formando un solo cuerpo, se encuentra cercada y aislada, sin población residente, donde los bienes que en ella se introduzcan y los servicios que se presten, se consideran fuera del territorio aduanero nacional, con respecto a los derechos e impuestos de importación, dentro de la cual y bajo la responsabilidad de un administrador autorizado, se establezcan y operen varias empresas dedicadas a la prestación de servicios bajo los términos y condiciones regulados por esta Ley.

*Centro de servicios* se considera al área delimitada y aislada, según la naturaleza de la actividad, que se considera fuera del territorio aduanero nacional, en virtud de considerarse como una zona que goza de extraterritorialidad aduanera, donde

los bienes que en ella se introduzcan y los servicios que se presten, se consideran como si no estuviesen en el territorio aduanero nacional, con respecto a los derechos e impuestos de importación, dentro de la cual se autoriza el establecimiento de una empresa dedicada a la prestación de servicios, bajo los términos de esta Ley.

*Usuario directo* es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera autorizada para prestar servicios en el parque o centro de servicio, de conformidad a lo establecido en la ley. (Ley de Servicios Internacionales, 2007, art. 2)

Las empresas de servicios aeroportuarios según se establece en artículo 1 de la Ley de Servicios Internacionales son usuarios directos autorizadas para prestar servicios en un centro de servicio o parque de servicio, para ser considerados dentro de la categoría de usuarios directos las empresas deben cumplir requisitos que la ley establece y así poder gozar de los beneficios establecidos en la misma, cuando se dediquen a la prestación de servicios internacionales.

Las actividades y requisitos que las empresas deben cumplir para gozar de ciertos beneficios, se encuentra la actividad de:

*Operaciones internacionales de logística* la cual se conceptualiza como servicios complementarios a las operaciones de distribución internacional, prestados por un usuario directo autorizado para operar dentro de un parque de servicios, a terceros o usuarios indirectos, con el propósito de hacer más efectivos los procesos de la distribución física de las mismas, a través de servicios de logística integral, desde

el origen de las mercancías hasta el destino final, (Ley de Servicios Internacionales, 2007, art. 5) llamadas también HANDLING.

Los administradores de los parques de servicios, autorizados de conformidad con esta Ley, gozarán de los beneficios e incentivos fiscales siguientes:

- a) Libre internación al parque de servicios, por el período que realicen sus operaciones en el país, de toda la propiedad planta y equipo y equipo de oficina, que sean necesarios para la ejecución de la actividad de servicios incentivada.
- b) Exención del Impuesto sobre la Renta, exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el período que realicen sus operaciones en el país, desde el momento que inicie sus operaciones.
- c) Exención de los impuestos municipales sobre el activo de la empresa, durante el período que realicen sus operaciones desde el momento que inicie sus operaciones. (Ley de Servicios Internacionales, 2007, art. 21)

El 4 de diciembre del año 2008 bajo el decreto 131, publicado en el diario Oficial el 12 de diciembre de 2008 entro en vigencia el Reglamento de Ley de Servicios Internacionales con el fin de:

Desarrollar las normas y procedimientos de la Ley de Servicios Internacionales tiene por objeto desarrollar las normas y procedimientos de la Ley de Servicios Internacionales en lo relativo al funcionamiento y establecimiento de Parques,

Usuarios y Centros de Servicio; con el propósito de propiciar inversión, empleo, diversificación de exportaciones y el desarrollo de servicios destinados hacia el exterior. (Reglamento de Ley de Servicios Internacionales, 2008, art. 1)

### **2.1.2. Tratamiento de impuestos por operaciones en el mercado nacional, de empresas acogidas a la Ley de Servicios Internacionales.**

Con base a la Ley de Servicios Internacionales los servicios de operaciones de logística podrán destinar parte de sus servicios al mercado nacional, si se cumplen las condiciones siguientes:

- a) Suministro de servicios exclusivamente a contribuyentes registrados al IVA.
- b) Afectos a retención de Impuesto sobre la Renta e
- c) Impuestos Municipales correspondientes.

En el caso de prestaciones de servicios al mercado nacional, el prestatario de los servicios, sean personas jurídicas o naturales titulares de empresas que paguen o acrediten sumas correspondientes a los servicios de operaciones internacionales de logística, están obligados a retener el 1.50% en concepto de anticipo del Impuesto Sobre la Renta, el cual deberá ser enterado dentro del plazo estipulado para las retenciones en la Ley del Impuesto Sobre la Renta; en consecuencia, dichas rentas no estarán sujetas al sistema de pago o anticipo a cuenta previsto en el Código Tributario. (Ley de Servicios Internacionales, 2007)

El incumplimiento a la retención establecida en este inciso anterior hará incurrir al sujeto pasivo en las sanciones establecidas en el Código Tributario.

Para el caso de prestaciones de servicios al mercado nacional, todos los contribuyentes del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, independientemente de su clasificación, deberán retener el 1% sobre el valor del servicio recibido de los servicios contemplados en el párrafo anterior, en concepto de anticipo de dichos impuestos. Lo no dispuesto en el presente párrafo, se aplicará lo establecido en el Código Tributario. (Ley de Servicios Internacionales, 2007)

### **2.1.3. Aplicación Financiera de las cuentas por cobrar.**

Las empresas de servicios aeroportuarios regidas bajo la Ley de Servicios Internaciones deberán adoptar las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas y de esta forma presentar estados financieros razonables, la sección 11 Instrumentos Financieros Básicos, trata sobre el reconocimiento, baja en cuentas, medición y la información a revelar en los instrumentos financieros, así mismo establece los requisitos para el reconocimiento de un activo financiero.

#### **Párrafo 11.13 Medición Inicial:**

Al reconocer inicialmente un activo o un pasivo financieros, una entidad lo medirá al precio de la transacción (incluyendo los costos de transacción excepto en la medición inicial de los activos y pasivos financieros que se miden al valor

razonable con cambios en resultados) excepto si el acuerdo constituye, en efecto, una transacción de financiación. Una transacción de financiación puede tener lugar en relación a la venta de bienes o servicios. (Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades., 2009, p.62)

El párrafo 11.21 indica como deberá reconocerse el activo financiero al final de cada periodo sobre el que se informa;

Una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro del valor de los activos financieros que se midan al costo o al costo amortizado. Cuando exista evidencia objetiva de deterioro del valor, la entidad reconocerá inmediatamente una pérdida por deterioro del valor en resultados. (Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades., 2009, p. 66)

Así mismo, los activos se podrán dar de baja cuando:

Hayan expirado o liquidado los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, la entidad transfiera sustancialmente a terceros todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero, la entidad, a pesar de haber conservado algunos riesgos y ventajas inherentes a la propiedad significativos, ha transferido el control del activo a otra parte, y éste tiene la capacidad práctica de vender el activo en su integridad a una tercera parte no relacionada y es capaz de ejercer esa capacidad unilateralmente y sin necesidad de imponer restricciones adicionales sobre la transferencia. En este caso, la entidad: dará de baja en cuentas el activo, y reconocerá por separado cualesquiera derechos y obligaciones conservados o

creados en la transferencia. (Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades., 2009)

## **2.2 Cuentas por Cobrar**

### **2.2.1 Concepto de Cuentas por Cobrar.**

Las cuentas por cobrar son aquellos valores monetarios exigibles a terceros como producto de una venta ya sea de bienes o de servicios (Cuentas por Cobrar Comerciales), otorgamiento de préstamos, u otros conceptos similares (Instituto Mexicano de Contadores, 1998)

Las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes de la empresa y se considera que su recuperación no supera un año, son generadas por ventas de servicios, la no recuperación de estas conlleva a un riesgo para la empresa, debido a que son parte del flujo de efectivo para cubrir las obligaciones a corto plazo. La no recuperación de la cartera de cuentas por cobrar impacta con flujos negativos a la administración, incurriendo así en costos financieros generados por créditos bancarios que la empresa debe contratar como alternativa para poder hacerle frente a las obligaciones.

### **2.2.2 Origen de las cuentas por cobrar.**

Las cuentas por cobrar nacen cuando una empresa entrega una mercadería o un servicio, esto conlleva a generar una factura que entrega al cliente, que cancelará en un período de tiempo

especificado. Las ventas al crédito pueden utilizarse como una forma de ganar clientes y promover las ventas con el objetivo de incrementarlas.

Las ventas al crédito además pueden servir para obtener lucro a través de ellas por el lado de tasas de interés, que en muchos casos pueden ser muy superiores a las del mercado, generando de este modo, ingresos financieros adicionales a la actividad principal de la empresa.

Las cuentas por cobrar se pueden formar de dos grupos según su origen:

- 1) A cargo de clientes
- 2) A cargo de otros deudores.

Dentro del primer grupo se deben presentar las cuentas a cargo de clientes de la empresa, derivados de la venta de mercaderías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la empresa. En el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como Cuentas por cobrar aun cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de operación de la empresa.

En el segundo grupo; se deberán mostrar las cuentas por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolos por conceptos y de acuerdo con su importancia. Estas cuentas se originan por transacciones distintas de aquellas para las cuales fue constituida la entidad, como por ejemplo; préstamos a accionistas a funcionarios o empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc. Si los montos involucrados no son de importancia pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar.

Para el análisis de los clientes y la evaluación de conceder crédito o no se debe estudiar las siguientes características que al menos deben evaluarse:

- ✓ **Perfil del cliente:** conducta histórica, capacidad de pago, nivel de ingresos, activos, garantías, etc.
- ✓ **Situación del sector:** condiciones que ofrecen los competidores, morosidad del sector, etc.
- ✓ **Situación de la economía en general:** en situaciones de crisis económica suele aumentar la cantidad de clientes morosos. Evolución de la tasa de interés. etc.
- ✓ **Ámbito legal:** recursos legales de la empresa, legislación al respecto, etc.

### **2.2.3 Recuperación de las cuentas por cobrar.**

Para lograr un buen flujo de efectivo el cual soporte las obligaciones, la empresa deben de enfocarse en dos puntos claves; incrementar las ventas y lograr la recuperación de las cuentas por cobrar, El tener un buen flujo de efectivo es crítico no sólo para sobrevivir sino para construir una empresa fuerte y sólida.

Al mantener cuentas por cobrar vencidas la empresa estaría financiando a sus clientes, y al no cobrar intereses moratorios la empresa estaría perdiendo el capital de trabajo. Para la recuperación de las cuentas por cobrar la empresa debe contar con políticas claras y bien definidas para que estas sean la guía de cómo realizar los procesos de cobro:

#### **2.2.4 Importancia de las cuentas por cobrar.**

Las cuentas por cobrar forman parte de uno de los conceptos más importantes del activo corriente. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa. En algunos giros, principalmente en productos perecederos, a pesar de una alta competencia las operaciones se realizan de contado, como: la leche, pan, legumbres y productos relacionados con alimentos de la canasta básica, para el caso de las empresas de servicios las ventas generalmente son al crédito, por lo que necesita una buena gestión de cobranza la cual le permita obtener los fondos en el momento oportuno para hacerle frente a sus obligaciones de corto y largo plazo.

#### **2.2.5 Clasificación de las cuentas por Cobrar.**

Las cuentas por cobrar se clasificarse como activos corrientes y no corrientes al presentarse en el Estado de Situación Financiera. Dependiendo de su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse en:

- ✓ Cuentas por cobrar comerciales: Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen de las ventas de productos o servicios a los cuales se dedique la empresa.
- ✓ Cuentas por cobrar no comerciales: Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas de productos o servicios del giro propio de la empresa, están pueden originarse de préstamos a empleados o accionistas.

Las cuentas por cobrar están formadas por los saldos pendientes de cobro que proceden del crédito que la empresa concede a sus clientes para el pago de sus ventas de productos o servicios, o bien anticipos o derechos de esta. Por lo tanto, las cuentas por cobrar son derechos de cobro sobre terceros que fundamentalmente provienen de operaciones comerciales.

### **2.2.6 Objetivo de las cuentas por cobrar.**

El objetivo de las cuentas por cobrar consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, créditos fiscales, mutuos o contratos u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, las empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en disponible al momento que la empresa tanga que hacer uso. Así mismo, el objetivo de las cuentas por cobrar es mantener la competitividad en el mercado y así aumentar las ventas ofreciendo a los clientes un plazo para poder realizar los pagos.

### **2.3 Gestión de las cuentas por cobrar.**

La Gestión de las cuentas por cobrar es una de las técnicas más importantes que tiene al alcance el administrador financiero para maximizar los recursos de la empresa; para lograr el buen funcionamiento de las cuentas por cobrar, las empresas deben crear políticas de crédito, las líneas para emitirlo y los términos del crédito o las condiciones específicas de pago, las cuales deben contener el plazo que tienen los clientes para liquidar sus cuentas. Otro punto importante

de la buena gestión de las cuentas por cobrar consiste en establecer las políticas de cobranza o los procedimientos para cobrar las cuentas vencidas, dichas políticas deben ser conocidas por todos los empleados de la empresa. En casos en los que no se recuperan oportunamente, se convierten en un activo de alto riesgo para la empresa.

Según Gitman & Zutter (2012) La gestión de créditos es el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo es el periodo promedio de cobro. El periodo promedio de cobro consta de dos partes. La primera parte del periodo promedio de cobro implica administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte implica cobrar y procesar los pagos. El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. (Gitman & Zutter, 2012)

Para Rosario & Haro (2017) La gestión del corriente trata del estudio y el análisis de las políticas que a diario se producen en la empresa y diseña los procedimientos y modelos que permitan a la empresa un desarrollo normal de su actividad, sin que se produzcan tensiones de liquidez ni ruptura de stock. (Rosario & Haro, 2017)

La gestión de las cuentas por cobrar está estrechamente relacionada con el ciclo del efectivo de la empresa el cual comprende la administración de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar. La empresa no teniendo un buen flujo de caja de parte de las cuentas por cobrar no puede hacerle frente a su pasivo a corto plazo por lo que necesita recursos adicionales, los cuales procedan del mercado financiero, por medio de emisión de acciones u obtención de créditos.

Por lo tanto, la gestión de las cuentas por cobrar consiste en el análisis de toda la problemática de las decisiones financieras a corto plazo, que podemos concretar en el estudio de la gestión de las cuentas por cobrar y su financiación.

### **2.3.1 Objetivos e importancia de la gestión de las cuentas por cobrar**

Los objetivos de la gestión de las cuentas por cobrar son:

- ✓ Estimular las ventas y ganar clientes, mediante herramientas de mercadotecnia para promover las ventas y las utilidades para proteger su posición en el mercado.
- ✓ Es hacer que el rendimiento sobre la inversión sea elevado a su máximo nivel. Este rendimiento permite lograr un equilibrio, en las circunstancias propias de una empresa, resulta en una combinación de índices de rotación y porcentajes de utilidades. En la medida en que se otorguen créditos, se están comprometiendo fondos y al mismo tiempo la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones; no obstante, se facilitan las ventas de los productos mejorando las utilidades.

La importancia de la gestión de las cuentas por cobrar está vinculada con la relevancia que presenta para la empresa los flujos de efectivo. La gestión de las cuentas por cobrar forma parte de la administración financiera, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de iliquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables como políticas de crédito concedido a clientes y estrategias de cobro.

Por lo tanto, las cuentas por cobrar representan en términos monetarios para las empresas, una partida importante del activo corriente y constituyen una importante inversión, que se inicia con la necesidad de aumentar el volumen de ventas y los resultados. Mantener o incrementar la política de créditos no implica únicamente el aumento de las ventas, sino también la ampliación del mercado a otros sectores de consumidores y de paso desplazar a los competidores. Esta operación necesita de una permanente y adecuada coordinación con comercialización, dado que el crédito debe ser otorgado hasta niveles razonables que no se vea afectada la calidad de los servicios prestados.

En la medida que la empresa no pueda cubrir la demanda, debe tratar de restringir el crédito a niveles normales, para mantener a sus clientes satisfechos y atendidos eficientemente. Vender al crédito constituye una parte normal de cualquier negocio, por lo tanto, establecer y mantener políticas claras respecto de las cuentas por cobrar, deberá ser parte fundamental de la gestión de toda empresa.

### **2.3.2 Política de Crédito**

Las políticas de crédito son el soporte que un gerente utiliza para evaluar el registro y otorgamiento de los créditos, se pueden determinar eficientes políticas de crédito las cuales estén encaminadas a cumplir los siguientes objetivos:

- ✓ Mantener una cartera sana y de calidad
- ✓ Optimizar el nivel de inversión de la cartera de clientes de manera que minimice el periodo de cobro.

- ✓ Agilizar el crédito con procesos ágiles eficientes y competitivos.
- ✓ Evitar la acumulación de saldos altos en un sólo cliente.
- ✓ Contrarrestar el riesgo de incobrabilidad de los créditos.

La empresa no debe enfocarse únicamente en los estándares de crédito preestablecidos, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito, estos aspectos son importantes para la administración y así lograr éxitos en las cuentas por cobrar de la empresa.

Los controles internos en un proceso de recuperación de cuentas por cobrar, normalmente existen, de manera formal o no, la elaboración de una sólida política de crédito puede ayudar a la empresa a entender mejor cómo trabajan, cómo realizan el proceso de recuperación, y qué problemas podrían existir que les impide disponer de un mejor flujo de caja. La política de crédito de toda empresa debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y asimismo apoyar los objetivos del flujo de caja de la empresa.

### **2.3.3 Política de Cobranza**

Las empresas deben organizarse para determinar una división que asuma la responsabilidad de la cobranza y proceder a establecer políticas generales que cubran el trabajo de cobro. Esta política debe estar sometida a análisis periódicos de acuerdo a las condiciones y

objetivos de la empresa, como también deben estar diseñadas para abarcar a todos los involucrados directa o indirectamente como: finanzas, contabilidad, ventas y el personal encargado de las cobranzas.

La política de cobros depende, en gran medida de las normas sobre el plazo de cobro y de la morosidad, de manera que cuanto mayor sean estas variables, mayor será el volumen de la inversión.

#### **2.3.4 Antigüedad de Saldos.**

La Antigüedad de saldo es un Análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la factura.

Esta forma de análisis se usa como auxiliar en la determinación de saldos vencidos y de dudosa recuperación, para un mejor control de las cuentas por cobrar la empresa debe clasificar las cuentas según el momento en que se generaron, se elabora un listado con los nombres de los clientes y se clasifican según días de vencimiento que estas vayan generando. Este método consiste en constituir previsión para cuentas incobrables tomando como marco de referencia el tiempo de permanencia en mora de los créditos existente al cierre del ejercicio, asignando según sea el caso, porcentajes mayor cuanto mayor sea la mora.

## **2.4 Control Interno**

### **2.4.1 Concepto.**

Es el conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa; salvaguardia de los activos, fidelidad del proceso de información registros, cumplimientos de políticas definidas y a las leyes y políticas establecidas (Posso & Barrios, 2014, p.21) .

Es un proceso que debe ser ejecutado por los directores, la administración y otro personal de la entidad, el control interno dentro de las empresas es una actividad muy importante y es pieza clave, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones.

### **2.4.2 Importancia del Control Interno.**

La importancia del control interno es establecer medidas para corregir las actividades de tal forma que se alcancen los objetivos establecidos:

- ✓ Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- ✓ Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- ✓ Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.

- ✓ Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- ✓ Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- ✓ Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

#### **2.4.3 Limitaciones del control interno.**

- ✓ Establecimiento de adecuados objetivos, como precondition para el control interno.
- ✓ El juicio humano en la toma de decisiones puede ser equivocado o sujeto a parcialidades.
- ✓ Errores productos del error humano.
- ✓ Posibilidad de anulación de controles por la gerencia.
- ✓ Posibilidad de burlar controles por la colusión entre distintos actores.
- ✓ Factores externos más allá del control de la entidad.

#### **2.4.4 Componentes del Control Interno.**

- ✓ Ambiente de Control: La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades.
- ✓ Evaluación de riesgos: Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa, se denominan riesgos. Estos pueden

provenir del medio ambiente o de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

- ✓ Actividades de Control: una organización se manifiesta en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.
- ✓ Información y comunicación: la capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de

sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

- ✓ Supervisión y seguimiento: planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

Es responsabilidad de la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas. (Administrativas, 2019)

## **2.5 Análisis financiero**

### **2.5.1 Razones de Liquidez.**

Se define como liquidez a la facilidad con que un activo puede ser transformado en dinero sin sufrir una pérdida significativa de su valor.

Gitman & Zuter (2012) afirman que “La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento” (Guitma & Zuter, 2012. p. 65). La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Debido a que un precursor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o

decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes.

Desde luego, es deseable que una compañía pueda pagar sus cuentas, de modo que es muy importante tener suficiente liquidez para las operaciones diarias. Sin embargo, los activos líquidos, como el efectivo mantenido en bancos y valores negociables, no tienen una tasa particularmente alta de rendimiento, de manera que los accionistas no querrán que la empresa haga una sobreinversión en liquidez.

Guitma & Zuter (2012) establecen que “Las empresas tienen que equilibrar la necesidad de seguridad que proporciona la liquidez contra los bajos rendimientos que los activos líquidos generan para los inversionistas. Las dos medidas básicas de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida”. (Guitma & Zuter, 2012. p. 65).

**Liquidez corriente**, según Guitma & Zuter, (2012) “es una de las razones financieras con mayor frecuencia, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo”. (Guitma & Zuter, 2012. p. 65). Cuánto más alta es la liquidez corriente, mayor será la liquidez de la empresa. Se expresa de la siguiente manera:

**Liquidez Corriente:**  $\text{Activos corrientes} / \text{Pasivos Corrientes}$

**Razón rápida (prueba del ácido):** Guitma & Zuter, (2012) “Es similar a la liquidez corriente, con la excepción de que excluye el inventario, que es comúnmente el activo corriente

menos líquido” (Guitma & Zuter, 2012. p. 67). La baja liquidez del inventario generalmente se debe a dos factores primordiales:

- Muchos tipos de inventario no se pueden vender fácilmente porque son productos parcialmente terminados, artículos con una finalidad especial o algo por el estilo;
- El inventario se vende generalmente a crédito, lo que significa que se vuelve una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo. Un problema adicional con el inventario como activo líquido es que cuando las compañías enfrentan la más apremiante necesidad de liquidez, cuando el negocio anda mal, es precisamente el momento en el que resulta más difícil convertir el inventario en efectivo por medio de su venta. La razón rápida se calcula de la siguiente manera:

**Razón Rápida:** Activo Corriente – Inventario- Gastos Anticipados /Pasivos Corrientes.

**Razón Capital de trabajo:** es necesario considerar en el análisis de las ratios de liquidez, el cálculo del capital del trabajo para la empresa. Se define como:

Debido a que es la diferencia entre el valor del activo corriente menos el valor del pasivo corriente, por lo que está definido en una unidad monetario, se refiere a que nivel de activos y pasivos relacionados con las actividades a corto plazo del negocio. La determinación de los niveles apropiados de capitales de trabajo, o sea, de los activos corrientes y pasivos corrientes, por lo tanto, involucra decisiones

fundamentales respecto a la liquidez de la empresa y a la composición de los vencimientos de sus pasivos, decisiones muy relacionadas con la rentabilidad y el riesgo de la empresa (Aguilar, 2013, p. 31).

**Capital de trabajo:** Activo Corriente – Pasivo Corriente

### 2.5.2 Razones de Actividad

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

**Periodo Promedio de Cobro:** demuestra el número de días en que la empresa tarda en cobrar a sus deudores, o el tiempo en que convierte sus cuentas por cobrar en efectivo. Esta razón no permite identificar un número exacto de días en el cual la empresa deba cobrar, pero mientras menor sea el tiempo que se tarde en cobrar más rápido obtendrá el dinero. Sin embargo. Una de las utilidades más específica de la rotación de las cuentas por cobrar es que sirve de base para evaluar las políticas de crédito y cobro, una rotación alta de las cuentas por cobrar por encima de las políticas de créditos significa una mala administración o un departamento de cobro deficiente.

El periodo promedio de cobro se calcula dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre las ventas diarias promedio:

**Periodo Promedio de Cobro:** Cuentas por Cobrar/ (ventas anuales/365)

Otro punto importante del periodo promedio de cobro es la rotación de cuentas por cobrar cuya ratio se presenta a continuación:

**Rotación de las Cuentas por Cobrar:** Ventas Anuales / Periodo Promedio de Cobro

Para poder realizar un análisis sobre el ciclo del efectivo de la empresa es necesario analizar el **Periodo Promedio de Pago o antigüedad promedio de pago:** el cálculo de esta razón da como resultado el número de días que la empresa tarda en pagar a sus proveedores y acreedores las deudas adquiridas. Sin embargo, al igual que en la rotación de cuentas por cobrar, existen múltiples factores que afectan esta razón por lo que su análisis y comparación se vuelve un poco complicada.

**Periodo Promedio de Pago:** Cuentas por Pagar/ (compras anuales, Costo de Venta/365)

### **2.5.3 Razones de Endeudamiento.**

Las razones de endeudamiento para Gitman & Zutter (2012) “indican el monto del dinero que se usa para generar utilidad”, es decir, la relación financiera que indica el porcentaje de activos de una empresa que se proporciona con respecto a la deuda, especialmente de la deuda a largo plazo porque estas comprometen a la empresa con un flujo de pagos contractuales a largo plazo. Cuanto mayor es la deuda de una empresa, mayor es el riesgo de que no cumpla con los pagos contractuales de sus pasivos existe.

**Índice de Endeudamiento:** para Gitman & Zutter (2012) “mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa. Cuanto mayor es el índice, mayor es el monto que se ha utilizado como apalancamiento financiero dentro de la empresa para hacerle frente a sus obligaciones”. El apalancamiento financiero es el incremento del riesgo y el rendimiento mediante el uso de financiamiento de costo fijo, como el endeudamiento y las acciones preferentes.

**Índice de Endeudamiento:** Total pasivo/Total Activos

#### **2.5.4 Razones de Rentabilidad**

Para Gitman & Zutter (2012) Las razones de rentabilidad son aquellas que “permiten evaluar las utilidades de la empresa respecto a un nivel determinado de las ventas, los activos o la inversión de los propietarios”, muestran cual ha sido la ganancia que se ha obtenido de la empresa frente a la inversión requerida para lograrla, debido a que las empresas tienen como fin obtener el máximo rendimiento del capital invertido.

#### **Margen de Utilidad Bruta:**

Mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que la empresa pagó sus bienes. Cuanto más alto es el margen de utilidad bruta, es mejor ya que esto significa que el costo de la mercancía vendida es menor. (Gitman & Zutter, 2012, p. 74) El margen de utilidad bruta se calcula de la siguiente manera:

**Margen de Utilidad Bruta:** Utilidad Bruta / Ventas

**Rendimiento de los Activos Totales:** para Gitman & Zutter ( 2012) “mide la eficacia integral de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles. Cuanto más alto es el rendimiento sobre los activos totales de la empresa, mejor”. El rendimiento sobre los activos totales se calcula de la siguiente manera:

**RAT:** Utilidad Neta/ Activos Totales

## **CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

### **3.1 Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación se realizará bajo el método Cualitativo, el cual se guía por áreas o temas significativos de la investigación, la acción indagatoria de manera dinámica hacia ambos sentidos entre los hechos y su interpretación.

En la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si ésta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza examinando los hechos en sí y en el proceso desarrolla una teoría coherente para representar lo que observa.” (Sampieri, Collado & Baptista Roberto, 2014, p.8)

### **3.2 Método de Investigación**

#### **3.2.1 Método Inductivo.**

Es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos). Según el método inductivo, la conclusión se halla dentro de las propias premisas referidas o, dicho de otro modo, la conclusión es consecuencia de estas.

### **3.3 Tipo de estudio**

El tipo de estudio para la presente investigación será de tipo *descriptiva*; lo que se pretende con la investigación es describir cómo se encuentra la empresa, con que herramientas cuenta y cuales se cumplen, nos permitirá saber cómo la empresa administra su cartera de créditos, describiendo cuáles son los procesos que realizan para otorgar un crédito, qué políticas han implementado para la recuperación de estas, de tal manera que se administren de forma eficiente. *Analítica*; ya que con el estudio descriptivo se conocerá y luego se analizara y evaluara la información y *proyectiva*; porque se plantea crear una herramienta de gestión de las cuentas por cobrar que permitan a la empresa disminuir sus altos índices de morosidad y replantear mejorar algunas políticas con la que actualmente cuenta la empresa.

### **3.4 Alcance**

El alcance del proyecto de información consiste en conocer los métodos o técnicas que las empresas realizan para realizar la gestión de cobro, de esta forma poder realizar una herramienta que les permita realizar la gestión de cobranza de forma más eficiente.

### **3.5 Población y Muestra**

En la actualidad en El Salvador únicamente existen dos empresas prestadoras de servicios aeroportuarias amparadas al régimen de Ley de Servicios Internacionales, por lo tanto, la población es esa. La muestra se limitará a una única empresa debido a limitaciones de obtención de información para parte de una de esas empresas.

### **3.6 Fuentes de información.**

#### **3.6.1 Fuentes primarias.**

Para el logro de los objetivos propuestos es fundamental la recolección de datos, lo que hace importante utilizar técnicas e instrumentos apropiados que permitan alcanzar el máximo de información y así obtener datos de manera exacta y lo más cercano a la realidad. Para la investigación se utilizara el instrumento de la entrevista para conocer de forma directa como las empresas realizan su gestión de cobro, y cuáles son las herramientas con las que cuentan para la recuperación de la cuentas por cobrar, debido a que este instrumento permite obtener información más completa, y a través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información.

#### **3.6.2 Fuentes secundarias.**

Dentro de las fuentes secundarias que se emplearán: Libros, leyes, normas, decretos, estadísticas, comunicados, trabajos de grado, documentos de internet y textos, etc., referentes al tema en estudio.

### **3.7 Diseño de recolección de datos**

#### **3.7.1 Entrevista.**

La entrevista como diseño o técnica de recolección de datos se utiliza para recabar u obtener información en forma verbal, a través de una serie de preguntas que propone el investigador, las cuales son respondidas por gerentes o empleados de la empresa en estudio, los

cuales son usuarios del tema o del sistema propuesto o aquellos que proporcionarán datos o serán afectados por la aplicación propuesta. El analista puede entrevistar al personal en forma individual o en grupos.

## **CAPÍTULO IV: ANALISIS Y RESULTADOS**

### **4.1 Análisis de los resultados**

El instrumento utilizado para la investigación como se explicó en el capítulo anterior es la entrevista, que fue diseñada para desarrollar una metodología basada en técnicas con variables cualitativas; para la investigación la entrevista consta de 40 preguntas, realizada a la administradora de la empresa.

<b>De la Empresa</b>	
<b>Fecha de constitución de la empresa:</b>	Según escritura de constitución la empresa fue constituida el 10 de junio de 1978
<b>¿El capital actual de la empresa es cien por ciento salvadoreño?</b>	El 54% del capital es extranjero, la empresa fue adquirida en 2016 por inversionistas guatemaltecos y costarricenses.
<b>¿Cuál es la finalidad de la empresa?</b>	La compañía tiene como finalidad la prestación de servicios aeroportuarios a las diferentes líneas aéreas que ingresan al país por medio del Aeropuerto Internación de El Salvador, Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez. Los servicios son carga y descarga de aeronaves, servicio de lavado de baños, atención de vuelos chárter desde el chequeo a

	pasajero y toda la logística que con lleva para la salida o entra de este tipo de servicios.
<b>¿Cuenta la empresa con una estructura organizativa?</b>	Si, la empresa tiene un organigrama y manual de funciones para las áreas operativas.
<b>¿Es congruente la estructura organizativa con la misión y la visión de la empresa?</b>	Si.
<b>¿Poseen manual de Procesos para la realización de la facturación, contabilización de las ventas y la gestión de cobro?</b>	No, cada encargado realiza las funciones según la experiencia o lo que establecen los contratos, ya que, en los puestos administrativos, la empresa no cuenta con manuales de funciones ni de procesos. La facturación se realiza por el contador y una encargada en el Aeropuerto debido a que hay clientes que se les factura en el momento de brindado el servicio, clientes que por ser esporádicos son pre-pagados o de contado.
<b>¿Tiene la empresa manual de control interno?</b>	No.
<b>¿Cuenta la empresa con un manual de políticas contables y administrativas?</b>	No, la empresa no cuenta con políticas contables ni administrativas detalladas en algún documento. Sin embargo, en la práctica si las aplica.
<b>De las Ventas</b>	
<b>¿Cómo son generadas las ventas de la empresa?</b>	Las ventas son generadas por la actividad principal de la empresa, como es la prestación servicios de carga y descarga de aeronaves, además por venta de chatarra que son generados por equipos que ya concluyeron su vida útil, o desperdicios como baterías, llantas

	<p>viejas etc., las cuales son consideradas como otros ingresos.</p>
<p><b>¿Las ventas realizadas son al crédito o de contado?</b></p>	<p>Podría decirse que en un 80% las ventas son al crédito.</p>
<p><b>¿Cuenta la empresa con un departamento de facturación?</b></p>	<p>No.</p>
<p><b>¿Cuáles son las formas de pago que los clientes utilizan para liquidar sus cuentas?</b></p>	<p>En un 98% los clientes realizan pagos directos por medio de transferencias electrónicas del exterior e internas, el 2% restante lo hace mediante cheques de bancos del exterior a nuestro mensajero retira en las oficinas administrativas de las aerolíneas que tienen oficinas en El Salvador y estos son depositados en las cuentas según corresponda el banco.</p>
<p><b>¿La empresa cuenta con un departamento de cuentas por cobrar?</b></p>	<p>No.</p>
<p><b>¿Qué criterios toman en consideración al momento de evaluar el otorgamiento de créditos?</b></p>	<p>La gestión comercial la hace directamente el director regional con todos los clientes sean de contado o al crédito, debido a que la empresa en 2016 su capital se vio distribuido, la empresa que adquirió la parte mayoritaria realiza operaciones a nivel Centro Americano y esto le facilita la adquisición de nuevos clientes y tratan de realizar la gestión para todas las empresas del grupo. Según la experiencia en lo que se en focalizan es revisar es el domicilio de la, que servicios requieren y que cantidad de equipos y personal se va a incurrir al momento del servicio, cantidad de vuelos a atender por mes, ya que de ser esporádicos se les brinda servicios de contado o pre pagados.</p>

**¿Cuál es el proceso que la empresa realiza para la recuperación de las ventas al crédito?**

La Gestión de cobro la realiza el director regional que es el que se encarga de la parte comercial, aproximadamente en un 90% de los clientes que la empresa tiene son clientes que los nuevos accionistas incorporaron a la cartera en 2016 y por lo tanto son empresas que tienen buenos lazos comerciales el 10% restante prácticamente son los clientes que la empresa ya poseía contractualmente y es a los que yo realizo la gestión de cobro, por medio de correos, llamadas telefónicas a los que poseen administración en el Salvador y hasta por mensajes de texto vía WhatsApp, a los encargados del pago.

El primer paso es realizar un recordatorio al cierre de cada mes de su estado de cuenta y, llegada la fecha de pago si este no lo ha realizado se le envía nuevamente un correo, donde se le indica que facturas tiene vencidas. Pero si es de los clientes más difíciles de recuperar se les envía varios correos hasta que se compromete al pago.

**¿Con que frecuencia se envían estados de cuentas a los clientes?**

Los estados de cuenta son enviados a los clientes cada quincena o una vez al mes como recordatorio, esto se hace con los clientes más puntuales a los pagos ya que a los más difíciles se les envía en el momento que se considere necesario.

**¿Cuenta la empresa con políticas de recuperación y recargos por morosidad?**

No, la empresa no cuenta con políticas de gestión de cuentas por cobra, ni recargos por morosidad lo que se procura es lograr recuperar de forma mensual.

Para el presente año se ha visto aumentado debido a que se llevó a incobrable, la cuenta de una de las aerolíneas que a finales de 2017 líquido sus operaciones, no se logró la

<b>¿Ha aumentado o disminuido el valor de la estimación para cuentas incobrables con relación al año anterior?</b>	recuperación ni por la vía judicial debido a que la empresa no logro ni liquidar su pasivo laboral y desapareció del país.
<b>¿Conoce sobre la importancia del control interno en las cuentas por cobrar?</b>	Si.
<b>¿Las cuentas por cobra son clasificadas por antigüedad de saldos?</b>	Si, en Excel se lleva el control de todas las facturas pendientes por cliente y por días de vencimiento; 30, 60 y 90 días. No contamos con un sistema de control de las cuentas por cobrar el cual esté ligado a la contabilidad por lo que se hace de forma manual y se actualiza cada sábado, pero el problema es que se ingresan contablemente al cierre del mes por lo que en algunas ocasiones se tienen inconvenientes de cuadratura con la contabilidad y el reporte de Excel.
<b>¿Realizan estimación para cuentas incobrable?</b>	Si.
<b>¿Qué porcentaje han establecido para la estimación de las cuentas incobrables?</b>	Para el año 2018 la asamblea general de accionistas estableció el porcentaje del 20% del total de todas las cuentas pendientes de pago.
<b>¿Cómo evalúa la eficiencia y eficacia de la gestión de las cuentas por cobrar?</b>	Con el nivel de cuentas por cobrar que la empresa posee, lo cual significa que nuestro sistema está fallando debido a que no se cuenta con políticas de crédito, donde se establezca los días de crédito, cantidad máxima a otorgar, formas de pago etc. Además no contamos con políticas de cobranza, ni parámetros que definan que se debe hacer con el cliente que paso su tiempo gracia y este paso de 90 días y no ha pagado.

**¿La información de las cuentas por cobrar es accesible para la administración todo momento?**

Si, en la actualidad contamos con un detalle de cuentas por cobrar ya que lo que se ha tratado de realizar es pago recibido documento dado de baja para evitar errores al cierre del mes en el reporte de cuentas por cobrar o al día sábado que es cuando se le da fin al reporte para poder presentarlo el día lunes.

**¿Existen manuales o controles implementados para los procesos, en cuanto a las ventas y cuentas por cobrar en el Área Financiera y contable de la empresa?**

No, no obstante contamos con un tarifario el cual no está autorizado por la junta directiva y es el que sirve de base para poder cotizarle a los clientes, cuando estos son de servicios esporádico. Con este tarifario dependiendo la matrícula del avión así se establecen los gastos para poder realizar la facturación. Y una vez realizado los servicios se procede a facturas y a realizar el cobro contra entrega de la factura ya que de no recibir el pago no se le da salida a la nave.

Para los cliente de servicios recurrentes; los servicios se brindan por medio de contrato en el cual se estable la cantidad de personas a brindar para los servicios, costos, equipos, días de crédito forma de pago, porcentaje por financiamiento, costos por pernoctación de aeronaves etc.

Para las cuentas por cobrar no se posee un manual de procesos y algunos procesos que no se pueden realizan desde estas oficinas

**¿Considera que el establecimiento de controles podría permitir a la empresa un mejor manejo de la información financiera?**

Si, todas las empresas deben contar con políticas aplicables a todas las operaciones contables y contar con un manual de procesos que establezca cada una de las actividades por área, de esta forma toda podríamos realizar mejor las actividades y evitar riesgos en los procesos. Aunque la empresa posee políticas no descritas y plasmadas en un documento ya

<p><b>¿La gerencia evalúa los controles de los procesos vigentes e identifica oportunidades de mejora, agregando valor a la gestión de la entidad?</b></p>	<p>que por medio de estas es que se logra lo que hasta el momento se hace.</p> <p>Si se evalúan las mejoras a la empresa, actualmente se está realizando una mejora en todos los procesos en las áreas de taller, operaciones y recursos humanos debido a que estamos en proceso de certificación ISAGO-IATA. ISAGO Auditor de Seguridad para Operaciones en Tierra por sus siglas en inglés (Safety Audit for Ground Operations) el cual es proporcionado IATA que es la Asociación del Transporte Aéreo Internacional por sus siglas en inglés (International Air Transport Association). La certificación permitirá a la empresa la simplificación de los procesos, y le brindara más posicionamiento en el mercado ya que la certificación es el instrumento para la cooperación entre aerolíneas, y la empresa de servicio terrestre promoviendo la seguridad y confianza a todos sus clientes.</p>
<p><b>¿Se llevan a cabo evaluaciones y verificaciones sobre los procesos y actividades en las cobranzas?</b></p>	<p>No.</p>
<p><b>¿Se verifica el cumplimiento del proceso de cobranza?</b></p>	<p>No, no existe un proceso como tal que nos permite establecer parámetros para el cobro.</p>
<p><b>¿Ha utilizado financiamiento para cubrir sus obligaciones a corto plazo, o cuenta con un plan de contingencia para hacerle frente a las obligaciones a corto plazo?</b></p>	<p>La empresa no cuenta con financiamiento, ni tan poco cuenta con un plan de contingencia. Las obligaciones se cumplen de lo que se ha logrado cobrar en el mes. Al momento de no tener los fondos para las obligaciones sacrificamos los pagos menos vulnerables y se paga los que son más urgentes o prioritarios como Impuestos, Pensiones, Planillas de sueldos, etc.</p>

**¿En algún momento se han visto afectados por falta de liquidez?**

En algunos casos no se ha logrado cumplir con todas las obligaciones, hemos tratado de sacar las prioritarias en primer punto Seguro, Planillas, Impuestos y CEPA, pero de estos ya hemos dejado de pagar CEPA que posterior a las obligaciones prioritarias queda en segundo grado.

**¿Bajo qué conceptos se le realizan pagos a CEPA?**

A esta institución se le paga los derechos de explotación del negocio que es el 14% de las ventas netas del mes más impuesto de IVA, o \$18,000.00 más IVA, que es el monto mínimo mensual por derechos de explotación. CEPA cobra el mes antes de finalizado o podríamos decirlo de forma anticipada entre el 20 y 25 de cada mes por la cantidad de \$18,000.00 más IVA y de haber un segundo pago que sería el complemento 14% (ósea la diferencia del resultado de las ventas netas del mes menos los 18,000.00 que se anticipó al final del mes) el día 10 de cada mes y si esta cae fin de semana se debe pagar viernes antes de esta fecha. Con el segundo pago a CEPA se le envía un estado de cuentas de todos los ingresos de la empresa el cual contempla; nombres de clientes y montos totales cobrados en el mes.

**¿Hay alguna sanción por incumplimiento a estos pagos?**

Si, CEPA cobra el 3% diario del total a pagar en cada tramo por incumplimiento, lo que significa que si no se paga los \$20,340.00 ( $\$18,000.00 * 1.13$ ) la empresa pagara por día \$20.34 y cuentan días hábiles y fines de semana.

**¿La empresa en alguna ocasión ha tenido que pagar esta multa por falta de cumplimiento a las reglas de CEPA, por no contar con la liquidez suficiente?**

Si. Ha habido ocasiones donde hemos tomado el riesgo con CEPA para no incumplir en pagos de ISSS, AFP, Planillas o Impuestos.

<p><b>¿Cuál es el porcentaje de las cuentas por cobrar con la que la empresa cerró el año 2017, con relación a sus activos totales?</b></p>	<p>El porcentaje de las cuentas por cobrar al cierre de 2018 con relación de sus activos totales es de 95%</p>
<p><b>¿La empresa solicita a sus clientes fianzas de fiel cumplimiento o cuenta con seguros que ayuden a amortizar las pérdidas por cuentas incobrables?</b></p>	<p>No, la empresa no solicita fianzas a ningún cliente aunque considero es muy necesario ya que con este podríamos cubrir posibles pérdidas, como el caso de 2017 que la aerolínea dejo de operar y no logro solventar su deuda ni aun habiendo agotado todas las instancias.</p>
<p><b>¿Qué impacto ha tenido el nivel de incobrabilidad de las cuentas por cobrar sobre el rendimiento de la empresa?</b></p>	<p>Con relación al año 2018 la empresa ha tenido un impacto negativo ya que se vio obligada a afectar el patrimonio debido a pérdida por ejercicios anteriores ya que en este año se declaró incobrable una de sus cuentas que no se logró cobrar ni por la vía judicial.</p>
<p><b>¿Realizan análisis financiero? ¿Con que frecuencia se realiza?</b></p>	<p>No, hasta el momento no se ha logrado realizar un análisis financiero quizá por el tiempo de laborar con la empresa y por las múltiples actividades que se realizan.</p>
<p><b>¿La empresa se ha visto perjudicada por robos o fraudes en los últimos años?</b></p>	<p>Si, durante el año 2018 y 2019 se detectaron dos fraudes en dos de las operaciones que se realizan, en la primera se detectó robo de efectivo debido a que se desconocía cuáles eran las actividades que se realizaban en una operación al realizar el análisis de los fondos dejados de percibir entre 2017 a 2018 ascendió a más de diecisiete mil dólares por los cuales las utilidades de la empresa se vieron perjudicadas. Para el segundo caso detectado en 2019 se debió a que la empresa no tiene segregadas las funciones y las mismas personas realizan múltiples actividades en un mismo procesos, una vez conocido se presidió de los servicios de las personas involucradas,</p>

pero debido a esto se vieron perjudicado varios de los equipos que sirven para la prestación de los servicios, ocasionando gastos en materiales para reparación de los equipos.

## 4.2 Análisis financiero de la gestión actual

### 4.2.1 Razones de Liquidez.

#### Liquidez Corriente.

Índice	Expresión	Importe \$	Valor \$
<b>Liquidez Corriente</b>	Activos Corrientes	706,543.70	2.94
	Pasivos Corrientes	240,603.23	

La empresa posee \$2.94 por cada dólar de deuda para cubrir oportunamente con sus obligaciones de corto plazo, por un periodo no mayor de un año. Puede cubrir en un 294% de sus deudas adquiridas, a pesar que su liquidez es considerable, no posee con suficiente activos líquidos o puedan hacerse líquidos en el corto plazo.

#### Razón prueba Acida.

Índice	Expresión	Importe \$	Valor \$
<b>Prueba Acida</b>	(Activos Corrientes- Inventario- Gastos pagados	66,331.51	0.28

por anticipados - Ctas y Dtos por cobrar)	
Pasivos Corrientes	240,603.23

Por cada dólar de deuda la empresa posee adición \$0.28 después de cubrir sus obligaciones a corto plazo, sin considerar los gastos pagados por anticipado, cuentas y documentos por cobrar.

#### **Razón Capital de Trabajo.**

<b>Índice</b>	<b>Expresión</b>	<b>Importe \$</b>	<b>Valor \$</b>
<b>Capital de Trabajo</b>	Activo Corriente - Pasivo Corriente	706,543.70 - 240,603.23	465,940.47

La empresa después restarle las obligaciones a corto plazo cuenta con \$465,940.47 en concepto de Capital de Trabajo, mostrando que la empresa puede llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo, cumplir con sus obligaciones y continuar sin ningún problema.

#### **4.2.2 Razones de Actividad.**

##### **Período Promedio de Cobro**

<b>Índice</b>	<b>Expresión</b>	<b>Importe \$</b>	<b>Valor</b>
	Cuentas por cobrar	719,420.77	84 días

<b>Rotación de Cuentas por Cobrar</b>	Ventas / 360	8,578.30
---------------------------------------	--------------	----------

El Período Promedio de Cobro da como resultado la cantidad de días que la empresa tarda para recuperar las cuentas por cobrar de sus clientes, por lo que estos cuentan con un crédito de 84 días para hacer efectivo los pagos.

**Periodo promedio de pago.**

Índice	Expresión	Importe \$	Valor
<b>Periodo promedio de pago</b>	Cuentas por pagar	240,603.23	29 Días
	Costos por servicios/360	3,008,570.95	

El índice de promedio de pago indica que la empresa está pagando a 29 días sus obligaciones a corto plazo, plazo que se considera demasiado bajo.

Al comparar el Período Promedio de Cobro con el Periodo Promedio de Pago se observar que mientras la empresa recupera sus cuentas por cobrar en un plazo de 84 días, paga sus obligaciones de corto plazo en 29 días con una diferencia de 71 días. Esto le genera a la empresa un ciclo del efectivo positivo, lo que significa que la empresa está haciendo uso de recursos propios para hacerle frente a sus obligaciones a corto plazo. La empresa requiere primero de préstamo para capital de trabajo, a menos que financie sus necesidades con recursos propios, es decir, con patrimonio (capital y resultados acumulados) y además una política de crédito rígida la

cual le permita otorgar créditos a plazos hasta 30 días y solicitar a sus proveedores un plazo mayor a 30 días.

#### 4.2.3 Razones de Endeudamiento.

##### Índice de endeudamiento.

Índice	Expresión	Importe \$	Valor
<b>Endeudamiento</b>	Total Pasivos	240,603.23	31.9%
	Total Activos	755,119.58	

El índice de endeudamiento indica que la empresa ha financiado sus activos totales en un 31.9% con deuda, se puede considerar que la empresa posee un índice aceptable debido a que mientras más alto es este índice mayor es su endeudamiento y se corre el riesgo que no logre hacerle frente a sus deudas.

#### 4.2.4 Razones de Rentabilidad.

##### Índice Margen de Utilidad Bruta.

Índice	Expresión	Importe \$	Valor
<b>Margen de Utilidad Bruta</b>	Utilidad Bruta	79,616.90	3%
	Ventas	3,088,187.85	

La empresa está obteniendo un Margen de Utilidad Bruta del 3%, lo que significa que eso es lo que le queda de cada dólar de ventas después de que se deducen todos los costos y gastos.

### Índice de Rendimiento de los Activos Totales

Índice	Expresión	Importe \$	Valor
<b>Rendimiento sobre los Activos Totales</b>	Utilidad Neta	- 26,467.31	-4%
	Activos Totales	755,119.58	

El índice de Rendimiento sobre los Activos Totales de la empresa es -4%, lo que significa que la empresa ha perdido 4 centavos por cada dólar de la inversión en los activos.

## 4.3 Herramienta de gestión de las cuentas por cobrar

### 4.3.1 Procedimientos de solicitud de crédito.

#### 4.3.1.1 Del otorgamiento de crédito.

1. Todo cliente que requiera de una línea de crédito deberá solicitar y llenar la “Solicitud de crédito” (ver anexo 1), y presentar los documentos que en ella se solicitan como por ejemplo: copia de DUI y NIT de Representante NIT y NRC de la empresa, escritura de constitución, Certificación de nombramiento de Representante Legal, etc.

2. Una vez recopilada toda la información se entregará al en cargo del área comercial, quien organizara toda la documentación presentada en un expediente identificado con el nombre del cliente, para su respectiva evaluación

#### ***4.3.1.2 Análisis de la información.***

1. Una vez recibida la información requerida, el oficial de cumplimiento, el encargado de créditos, el contador y el Gerente Financiero; como equipo, se encargarán de realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de la empresa, teniendo en cuenta las características del crédito solicitado.
2. En el caso de las referencias bancarias y comerciales se verifica por medio de llamada telefónica para reforzar el análisis cualitativo y de ser necesario se solicita otra documentación adicional a la institución, permitiendo realizar un análisis aún más detallado de la operación.
3. Por último, se revisa el rating de la empresa solicitante (de ser posible) para tener en cuenta la información económica y financiera, así como las incidencias de crédito y otras deudas con terceros.
4. Se excluyen como no elegibles de créditos a las personas que consten con mala experiencia crediticia en el buró de crédito y a las personas que se encuentran en lista negra.

#### ***4.3.1.3 Condición del crédito.***

1. Habiendo realizado todo el proceso de análisis se le otorgara una línea de crédito no mayor al 75% del promedio de sus compras de los últimos seis meses. La línea de crédito otorgada será registrada en la solicitud de crédito presentada por cliente y archivada en su expediente.
2. Cada operación se formaliza bajo las condiciones de la documentación contractual estándar que la empresa utiliza, con el objetivo de proporcionar la máxima protección a la empresa y sus accionistas.
3. Además cada uno de los créditos será intervenido ante notario o respaldado por pagarés para permitir que, en caso de tener que iniciar un proceso de recobro, este se realice de manera ágil por la vía ejecutiva.
4. La empresa se reserva el derecho de emitir créditos a un máximo de 30 días plazo, cuando el cliente es nuevo, posteriormente transcurrido un año de operaciones el cliente puede solicitar una revisión a su crédito para incrementar los días de plazo.

#### ***4.3.1.4 Seguimiento.***

1. La empresa podrá realizar monitoreo de forma periódica de incidencias crediticias y judiciales de cada uno de sus clientes, además de una actualización constante de la información económica y fiscal clave de la empresa.

#### ***4.3.1.5 Recuperación.***

1. El gerente financiero y director comercial deberá monitorear y gestionar el estado de pagos de todas las operaciones. En caso de retraso en un pago, se deberá iniciar con las gestiones de recuperación del crédito durante los primeros 15 días.

#### **4.3.2 Políticas de crédito**

##### ***4.3.2.1 Contratos.***

Documentación que soportaran la creación de las cuentas por cobrar, serán a un plazo de doce meses, él encargado del área de créditos deberá realizar un análisis sobre el historial crediticio durante el periodo de vigencia del contrato y verificara que todas las cláusulas hayan sido cumplidas. Así determinar si se prorroga, se modifican algunas cláusulas o se da por terminado el contrato.

##### ***4.3.2.2 Seguimiento.***

Gerencia Financiera, Encargado de crédito y Oficialía de cumplimiento deberán realizar un análisis de forma semestral sobre el historial creditico de los clientes a fin de evitar sucesos de riesgos.

##### ***4.3.2.3 Forma de pago.***

Los pagos serán recibidos por medio de transferencias electrónicas a cuenta propia de la empresa en instituciones financieras autorizadas en el país, una vez realizada el cliente deberá confirmar a la empresa el pago realizado por medio de correo electrónico, identificando los documentos que cancela. Además, podrán recibirse pagos por medio de cheques girados a

nombre de la empresa, en ningún caso se deberán emitir cheques a nombre de algún funcionario o empleado de la empresa, ni cheques post fechados. La empresa se reserva el derecho de recibir o no cheques del extranjero o giros bancarios los días que las facturas estén en fecha de vencimiento debido a que estos tardan alrededor de 15 días hábiles para que los fondos puedan estar disponibles.

Si el cliente emite cheques o giros en los días de vencimiento de las facturas, el pago será aplicado el día que el banco ponga a disposición los fondos, pudiendo caer el cliente en impago por falta del mismo. Así también se considerará en mora si el cheque o cheques emitidos por el cliente son rechazados por el banco o si las transferencias internacionales se realizan en la fecha de vencimiento de los documentos ya que el proceso que realiza el banco tarda entre dos o tres días hábiles para la acreditación de los fondos. A los pagos realizados por medio de tarjeta de crédito, al valor a cancelar se le deberá incrementar los recargos por uso de tarjeta.

#### ***4.3.2.4 Monto del crédito.***

El monto de crédito otorgado a los clientes no podrá ser mayor al 75% del promedio de sus compras de los últimos seis meses.

#### ***4.3.2.5 Plazo.***

Los plazos para los créditos podrán establecerse de 15 o máximo de 30 días, si el cliente desea obtener un periodo mayor a 30 días deberá gestionar por medio de carta (firmada por el representante legal), una vez haya cumplido un año o más de contar con el crédito y sin haber presentado morosidad.

#### ***4.3.2.6 Descuento por pronto pago.***

Si el cliente cancela antes de los días de su vencimiento se le concederá el descuento de 1% de la deuda, esto deberá aplicarse en los documentos que el cliente está liquidando o en los próximos.

#### ***4.3.2.7 Sanción por pago tardío.***

La empresa establecerá dentro del contrato una cláusula de “*sanción por pago tardío*”. En esta se establecerá que si el cliente incumple al pago en su fecha, se le cargara al monto dejado de pagar un 4% de interés moratorio diario al valor adeudado. Si durante el periodo de vigencia del contrato el cliente incumple la cláusula de pago, la empresa puede cancelar el contrato cuando estime conveniente y solicitar al cliente que pague el saldo vencido más los documentos que a la fecha estén por vencer.

#### ***4.3.2.8 Garantías.***

El cliente deberá emitir una garantía de fiel cumplimiento emitida por cualquiera de las instituciones financieras autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, con el objetivo de salvar los intereses de la empresa y cubrir cualquier riesgo por incumplimiento. El monto de la garantía será el 25% del promedio de sus compras de los últimos seis meses, el plazo de la garantía será por el periodo de tiempo vigencia del contrato.

#### ***4.3.2.9 Confirmación de saldos.***

La empresa deberá enviar al cierre de mes y al momento de recibir pago de parte del cliente, un estado actualizado de su cuenta, solicitando una confirmación de recibido y de verificación de la información remitida por Gerencia Financiera, quien deberá verificar a diario el comportamiento de los créditos en general.

### **4.3.3 Políticas de cobranza.**

#### ***4.3.3.1 Gestión Preventiva.***

Cinco días antes del vencimiento de la deuda, Gerencia Financiera deberá enviar por correo electrónico al cliente el estado de cuenta total, resaltando los documentos y montos que están por vencer. Si no se obtiene respuesta de parte del cliente, transcurrido tres días del aviso, la Gerencia Financiera deberá realizar llamada para indicar que no ha obtenido respuesta de su correo, deberá hacer mención del monto que está próximo a vencer, solicitando que responda su correo. Esto con el fin de documentar la gestión.

#### ***4.3.3.2 Gestión de cobro.***

Los primero cinco días de vencido el plazo, el cliente no ha confirmado su pago, se deberá proceder a llamar nuevamente para indicarle que sus facturas están vencidas y que necesita confirme la fecha de pago ya que los documentos están generando intereses moratorios diarios.

Habiendo notificado vía teléfono y por correo electrónico y el cliente no contesta se deberá enviar el estado de cuenta por medio de carta firmada por la Gerencia General en primer momento, la cual deberá ser entregada en las oficinas establecidas en El Salvador, de no obtener respuesta se volverá a enviar nuevamente el estado de cuenta actualizado a la fecha y firmado por el representante legal; en esta se le deberá hacer mención del saldo en mora y el importe de intereses moratorios que la falta de pago ha generado y se le hace hincapié en el cumplimiento del contrato. Este procedimiento se lo hará hasta por tres ocasiones más.

#### ***4.3.3.3 Gestión de Cobro extra Judicial.***

La Gerencia Financiera en conjunto con el Gerente General, deberán agotar todas las herramientas para recuperar el dinero sin ir a juicio, pasado 15 días de vencido el plazo, se gestionará el pago por medio de correos electrónicos, llamadas, por cartas o realizar visitas a los clientes que poseen oficinas administrativas en El Salvador, previéndole sobre el procedimiento que se le asegura en caso persista con la negatividad de pago. Se deberá de documentar la gestión de cobro y se coordinará con el cliente a establecer una estructura de pago a fin de ir minimizando la deuda. Ya que de lo contrario se procederá a cancelar los servicios y proceder a cobro Judicial.

#### ***4.3.3.4 Gestión de cobro Judicial.***

Luego de haber agotado los medios correspondientes y tratar de llegar a un acuerdo con el cliente y este no ha respondido, pasados los tres meses de impago del cliente, la empresa deberá iniciar con el proceso vía judicial, documentando el reporte de saldo vencido más los intereses

moratorios, además, toda la información donde se haga constar el proceso y las soluciones de pago que se le presentaron al cliente y de esta forma trasladar la información a los Asesores Legales.

#### **4.3.4 Análisis de créditos por categoría.**

El análisis de cartera de crédito centra su atención en el comportamiento de las operaciones de crédito, otorgando información valiosa sobre las posibles pérdidas ocasionadas por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por los clientes.

##### ***4.3.4.1 Clasificación por periodo de morosidad.***

La clasificación de la cartera permite conocer el comportamiento de los clientes, y de esta forma prever posibles gastos a corto plazo y pérdidas futuras. A continuación, se detalla la clasificación de los créditos por periodo de morosidad y categoría.

<b>Clasificación</b>	<b>Periodo de morosidad (días)</b>	<b>Categoría</b>
Normal	1 - 30	A
Sub Normal	31 – 60	B
Deficientes	61 - 90	C
De difícil recuperación	91 – 120	D

Irrecuperables	más de 121	E
----------------	------------	---

- ✓ **Normal:** estarán bajo esta clasificación los créditos que cuenten con un periodo de morosidad hasta de 30 días de haber vencido su plazo de pago, y tendrán categoría “A”.
- ✓ **Sub-Normal:** se consideraran bajo esta clasificación a todos los créditos que sus atrasos de pago no sean mayores a 60 días, con una categoría “B”
- ✓ **Deficientes:** estarán bajo esta clasificación los créditos que tengan desde 61 días de haber vencido su plazo hasta 90 días, y gozaran de categoría “C”
- ✓ **De difícil recuperación:** todos los créditos que tengan 91 días o más pero menos de 120 días de haber vencido su plazo, estarán en la categoría “D”
- ✓ **Irrecuperables:** se consideraran bajo esta clasificación los créditos que sobre pasen a 121 días de vencidos en el pago de sus obligaciones.

La empresa deberá tener un buen control de todas las cuentas por cobrar y realizar un análisis continuo de tal forma logre ir determinando o conociendo todos aquellos clientes que está en mora para evitar lleguen a clasificaciones como deficientes o incluso a irrecuperables, para evitar futuras perdidas a los accionistas.

#### 4.3.5 Análisis de cartera por antigüedad.

El análisis de cartera por antigüedad de saldo es un indicador que se realiza mediante un informe que enumera cada uno de los créditos pendientes de los clientes. Este indicador permitirá determinar si la empresa está respetando las políticas de crédito y cobranza, o si básicamente está descuidando su cartera al no respetar las políticas y procedimientos internos.

Además, es la prueba que se realiza con el fin de clasificar las cuentas pendientes de cobro en intervalos, que se definen según el número de días transcurridos desde la fecha que se otorgó el crédito. Este análisis permite determinar la eficiencia en la gestión de cobro, en la concesión de créditos y en la cobrabilidad de todos esos derechos. De igual forma, la prueba es útil para determinar el monto apropiado en la constitución de las reservas para pérdidas en cuentas malas.

Este análisis consiste en agrupar el total de los créditos en grados de antigüedad, por cliente según la cantidad de días en mora que poseen.

<b>CREDITO</b>							
<b>Fecha</b>	<b>Documento</b>	<b>Monto</b>	<b>a 30 días</b>	<b>a 60 días</b>	<b>a 90 días</b>	<b>más 90 días</b>	<b>TOTAL</b>

- ✓ **Fecha:** día, mes y año en que el documento fue emitido y creada la cuenta por cobrar.
- ✓ **Documento:** Numero de documento que se utilizó para generar la venta.
- ✓ **Valor:** monto total del documento emitido.
- ✓ **Crédito:** días de vencidos que tiene cada documento emitido, los cuales estarán completando según los días que tiene un cliente.
- ✓ **Total:** monto total que el cliente adeuda a una fecha establecida distribuida según los días que estos tengan de vencidos.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

La gestión de las cuentas por cobrar representa un gran desafío empresarial y su importancia es de tal magnitud que puede llegar a ser el pilar fundamental de su capital de trabajo y por consiguiente es uno de los primeros factores para su continuidad a largo plazo. Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios Aeroportuarios amparada al régimen de Ley de Servicios Internacionales, se pudo concluir lo siguiente:

1. No cuentan con políticas ni procesos para el otorgamiento de créditos y cobro de las cuentas por cobrar; estos son otorgados sin un previo análisis de la situación financiera del potencial cliente, otorgándoles así; montos elevados de créditos y plazos mayores a 30 días.
2. La empresa no tiene un control por antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar, donde se revele la categoría correspondiente a cada cliente.
3. Se determinó que la empresa no cuenta con métodos o técnicas que le ayuden en la gestión de las cuentas por cobrar, y que en algunos casos han llegado al punto de realizar cobros vía judicial.
4. En la investigación se pudo determinar que la empresa no realiza análisis financiero.
5. En el análisis financiero realizado se determinó que la empresa cuenta con la capacidad de hacerle frente a sus obligaciones a corto plazo, sin embargo en las Razones de Actividad se determinó que en el periodo promedio de cobro la empresa está recuperando

a 84 días sus cuentas por cobrar, considerándose un plazo demasiado elevando al compararse con el periodo promedio de pago ya que está pagando a sus proveedores a 29 días, determinándose que la empresa está financiando a sus clientes con capital propio.

## **5.2 Recomendaciones**

1. Implementar políticas que contemplen procesos para el otorgamiento de créditos y cobro de las cuentas por cobrar, para lograr de manera efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar y reducir las cuentas incobrables y así lograr la presentación razonable de las cuentas por cobrar en el Estado de Situación Financiera.
2. Si la empresa adopta la gestión de las cuentas por cobrar propuesta podrá presentar Estados Financieros más confiables y realizar los análisis financieros más precisos, debido a que este le permitirá conocer en cada momento la situación real de las cuentas por cobrar.
3. Controlar las cuentas por cobrar por cliente según la clasificación por periodo de morosidad donde se muestre la categoría de cada uno, con el objetivo de prever y minimizar gastos relacionados a la incobrabilidad.
4. Evitar en la medida de lo posible llegar a procesos judiciales para la recuperación de las cuentas por cobrar, ya que según el historial de la empresa ya se ha visto perjudicado con este tipo de casos, provocándoles gastos y repercusiones en los resultados.

5. Realizar análisis financiero para demostrar la situación económica de la empresa, el cual ayude a la administración en la toma de decisiones.

## REFERENCIAS

- Administrativas, F. d. (2019). *Componentes del Control Interno*. Obtenido de [Entrada de Blog]: <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>
- Exterior, C. d. (1 de Marzo de 2019). *Manual del Comercio Exterior*. Obtenido de Manual del Comercio Exterior: <https://www.manualdecomercioexterior.com/2018/03/el-aeropuerto-y-los-servicios.html>
- Haro, J. R. (2017). *Gestion Fiananciera; Desiciones financieras a corto plazo*. Almeria: Editorial Universitaria.
- Instituto Mexicano de Contadores. (1998). *Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados*. Mexico: Editores e Impresos.
- J., G. L. (2012). *Principios de Administracion Financiera*. (Vol. 12). Mexico: Pearson Edition.
- Ley de Servicios Internacionales. (25 de Octubre de 2007). Diario Oficial. San Salvador, El Salvador.
- Norma Internacional de Informacion Financier para Pequeñas y Medianas Entidades. (2 Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. Londres, Inglaterra.
- Posso, H. &. (2014). Diseño de un modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá

el mejoramiento de la información financiera. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de Cartagena, Cartagena.

Reglamento de Ley de Servicios Internacionales. (2008).

Sampieri Roberto, C. C. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mexico, Mexico: McGRAW-HILL.

V., A. (2013). Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012. (*Tesis de Profesional de la Contaduría Pública*). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Peru.

**ANEXOS**

## Anexo 1. Solicitud de Créditos

### SOLICITUD DE CREDITO

Código de Cliente

INFORMACION DEL SOLICITANTE	
Razón Social de la Empresa	_____
Número de Identificación Tributaria	_____ N° Teléfonos
Nombre del Representante Legal	_____
Número de Identificación	_____ N° Teléfonos
Casa Matriz	_____ E-mail
Dirección del solicitante en El Salvador	_____ E-mail

INFORMACION DE LA COMPAÑÍA	
Actividad Económica	_____
Fecha de inicio de operaciones	_____
Forma de Pago	Transferencia <input type="checkbox"/> Cheque <input type="checkbox"/>
Facturación a nombre de	_____
Contacto departamento de pagos	_____ N° Teléfono
E-mail	_____ Días de pago
Monto solicitado de crédito (\$)	_____ Plazo de Crédito solicitado (días) _____

REFERENCIA BANCARIAS	
Banco	Tipo de cuenta
_____	_____
_____	_____
_____	_____

REFERENCIA COMERCIALES			
Nombre	Teléfono	Fecha	Monto
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Adjunto a este formulario:

- Copia de DUI y NIT de Representante legal
- Copia de NIT y NRC de la empresa
- Certificación de Representante Legal
- Escritura de constitución de la empresa.
- Registro de contribuyente.
- Estados financieros de los dos últimos cierre fiscales.
- Balanza de comprobación de los últimos seis meses.

Yo, \_\_\_\_\_ en representación  
de \_\_\_\_\_ me comprometo a cancelarles los intereses moratorios que se deriven  
de los atrasos en el pago de las facturas a nuestro cargo, de acuerdo a los plazos indicados en  
dichas facturas.

Declaro que la información que antecede es verdadera, correcta y completa; y ha sido  
entregada a la compañía para la aceptación o ampliación de su crédito. Autorizo a la sociedad a  
realizar la investigación de crédito que considere necesaria, inclusive comunicarse con las  
referencias comerciales y bancos especificados anteriormente, obtener informes crediticios.

\_\_\_\_\_  
Firma Representante Legal

Sello

\_\_\_\_\_  
Lugar y fecha

Adjunto a este formulario:

- Copia de DUI y NIT de Representante legal
- Copia de NIT y NRC de la empresa
- Certificación de Representante Legal
- Escritura de constitución de la empresa.
- Registro de contribuyente.
- Estados financieros de los dos últimos cierre fiscales.

## Anexo 2. Entrevista

**Universidad de El Salvador**

**Facultad Multidisciplinaria Paracentral**

**Departamento de Ciencias Económicas**

**Maestría en Administración Financiera**



Objetivo: Conocer el ciclo de las cuentas por cobrar desde su creación, seguimiento y liquidación, y la gestión que se realiza la administración para la recuperación de las mismas.

INSTRUCCIÓN: esta entrevista tiene como objeto conocer la efectividad del control interno en las cuentas por cobrar, desde la venta, el seguimiento y liquidación de estas.

Esta información es completamente anónima, por lo que le solicita responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo con su conocimiento y experiencias.

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_ Tiempo de permanencia en la empresa:  
\_\_\_\_\_

### De la empresa

- 1) Fecha de constitución de la empresa:
- 2) ¿El capital actual de la empresa es cien por ciento salvadoreño?
- 3) ¿Cuál es la finalidad de la empresa?
- 4) ¿Cuenta la empresa con Organizativa?
- 5) ¿Es congruente la estructura organizativa con la misión y la visión de la empresa?
- 6) ¿Poseen manual de Procesos para la realización de la facturación, contabilización de las ventas y la gestión de cobro??

- 7) ¿Tiene la empresa Manual de Control Interno?
- 8) ¿Cuenta la empresa con un manual de políticas contables y administrativas?

### **De las Ventas**

- 9) ¿Cómo son generadas las ventas de la empresa?
- 10) ¿Las ventas realizadas son al crédito o de contado?
- 11) ¿Cuenta la empresa con un departamento de facturación?
- 12) ¿Cuáles son las formas de pago que los clientes utilizan para liquidar sus cuentas?
- 13) ¿La empresa cuenta con un departamento de cuentas por cobrar?
- 14) ¿Si las ventas son al crédito que política utilizan para la determinación de los días de créditos?
- 15) ¿Qué criterios toman en consideración al momento de evaluar el otorgamiento de créditos?
- 16) ¿Cuál es el proceso que la empresa realiza para la recuperación de las ventas al crédito?
- 17) ¿Cuenta la empresa con políticas de recuperación y recargos por morosidad?
- 18) ¿Ha aumentado o disminuido el valor de la estimación para cuentas incobrables con relación al año anterior?
- 19) ¿Conoce sobre la importancia del control interno en las cuentas por cobrar?
- 20) ¿Las cuentas por cobra son clasificadas por antigüedad de saldos?
- 21) ¿Realizan estimación para cuentas incobrable?
- 22) ¿La información de las cuentas por cobrar es accesible en todo momento?
- 23) ¿Qué porcentaje han establecido para la estimación de las cuentas incobrables?
- 24) ¿Cómo evalúa la eficiencia y eficacia de las cuentas por cobrar?
- 25) ¿La información de las cuentas por cobrar es accesible para la administración de todo momento?

### **Información Financiera**

- 26) ¿Existen manuales o controles implementados para los procesos, en cuanto a las ventas y cuentas por cobrar en el Área Financiera y contable de la empresa?

- 27) ¿Considera que el establecimiento de controles podría permitir a la empresa un mejor manejo de la información financiera contable?
- 28) La gerencia evalúa los controles de los procesos vigentes e identifica oportunidades de mejora, agregando valor a la gestión de la entidad.
- 29) ¿Se llevan a cabo evaluaciones y verificaciones sobre los procesos y actividades en las cobranzas?
- 30) ¿Se verifica el cumplimiento del proceso de cobranza?
- 31) ¿Ha utilizados financiamiento para cubrir sus obligaciones a corto plazo, o cuenta con un plan de contingencia para hacerle frente a las obligaciones a corto plazo?
- 32) ¿En algún momento se han visto afectados por falta de liquidez?
- 33) ¿Bajo qué conceptos se le realizan pagos a CEPA?
- 34) ¿Hay alguna sanción por incumplimiento a estos pagos?
- 35) ¿La empresa en alguna ocasión ha tenido que pagar esta multa por falta de cumplimiento a las reglas de CEPA, por no contar con la liquidez suficiente?
- 36) ¿Cuál es el porcentaje de las cuentas por cobrar con la que la empresa cerró el año 2017, con relación a sus activos totales?
- 37) ¿La empresa solicita a sus clientes fianzas de fiel cumplimiento o cuenta con seguros que ayuden a amortizar las pérdidas por cuentas incobrables?
- 38) ¿Qué impacto ha tenido el nivel de incobrabilidad de las cuentas por cobrar sobre el rendimiento de la empresa?
- 39) ¿Realizan análisis financiero? ¿Con que frecuencia se realiza? ¿Hay alguna
- 40) ¿La empresa se ha visto perjudicada por robos o fraudes en los últimos años?