



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU IMPACTO EN LA  
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA “COMERCIAL CUEVA”**

**Autora: Vivanco Benítez Margeory  
Johanna**

**Tutora: PhD. Tolozano Benites Elena**

**Guayaquil, Ecuador  
2020**

## **DEDICATORIA**

Primeramente, quiero dedicar este proyecto a DIOS, debido a su infinita bondad derramo en mi la fuerza y dedicación para cumplir mis anhelos, la sabiduría y el coraje para no rendirme y todo lo que soy se lo debo a él; a mi padre Marco Vivanco y a mi madre Dorinda Benitez por su apoyo incondicional.

**Margeory Johanna Vivanco Benitez.**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por otorgarme un espíritu luchador y lleno de sueños, que gracias a él y a mis padres los voy cumpliendo día con día, dándome el apoyo y las fuerzas que necesito para jamás rendirme.

**Margeory Johanna Vivanco Benitez.**



## **INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**  
**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**  
**TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **TEMA:**

Análisis de la cartera vencida y su impacto en la liquidez de la empresa  
“Comercial Cueva”

**Autora: Vivanco Benítez Margeory Johanna**

**Tutora: PhD. Tolozano Benites Elena**

### **RESUMEN**

En la presente investigación se llevó a cabo un completo análisis acerca de la situación que está cruzando la casa comercial cueva, sobre sus cuentas vencidas y cuentas pendientes de cobro, a lo largo de la investigación se logró evidenciar las falencias existentes en el área de créditos y cobros debido a la falta de procesos y estrictas políticas de recaudación, los principales problemas que aquejan a la casa comercial, son las cuentas vencidas y la falta de pago de los clientes, a esto se suma los inconvenientes que permitan que se salvaguarden la integridad de los valores pendientes de recaudo. La situación ocasiono que la organización presente problemas en torno a su liquidez que afecta directamente a su flujo de efectivo.

Palabras Claves:

Cuentas Vencidas – Recaudación – Liquidez - Flujo de efectivo



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU IMPACTO EN  
LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA “COMERCIAL CUEVA”**

**Autora: Margeory Johanna Vivanco Benitez**

**Tutora: Phd: Elena Tolozano Benitez.**

**ABSTRACT**

In the present investigation, a complete analysis was carried out about the situation that the cave commercial house is facing, about its past due accounts and accounts pending collection, throughout the investigation it was possible to show the existing shortcomings in the area of credits and collections due to the lack of processes and strict collection policies, the main problems that afflict the commercial house, are the overdue accounts and the lack of payment of the clients, to this is added the inconveniences that allow the integrity to be safeguarded of the values pending collection. The situation caused the organization to present problems around its liquidity that directly affects its cash flow.

Keywords:

Past Due Accounts - Collection - Liquidity - Cash Flow

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN .....	v
CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
ÍNDICE GENERAL .....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xviii
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
<b>Ubicación del problema en un contexto</b> .....	1
<b>Situación conflicto</b> .....	2
<b>Formulación del problema</b> .....	3
<b>Variables de la investigación</b> .....	3
<b>Delimitación del problema</b> .....	3
<b>Evaluación del problema</b> .....	3

<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>4</b>
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos.....	5
<b>JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>7</b>
<b>Antecedentes históricos.....</b>	<b>7</b>
<b>Antecedentes teóricos.....</b>	<b>8</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....</b>	<b>21</b>
<b>DEFINICIONES CONCEPTUALES .....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>29</b>
<b>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA .....</b>	<b>29</b>
<b>Breve reseña histórica.....</b>	<b>29</b>
<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>33</b>
<b>Tipos de investigación.....</b>	<b>33</b>
<b>Técnicas y herramientas de investigación.....</b>	<b>34</b>
<b>PASOS O PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>34</b>

<b>1. Establecer el índice actual de recuperación de la cartera vencida y su impacto en la liquidez de la empresa “Comercial Cueva”</b> .....	35
CAPÍTULO IV .....	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	50
Recomendaciones .....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	52



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Ratio de liquidez .....</b>	<b>19</b>
Figura 2. Logo de la empresa .....	30
Figura 3. Organigrama de la empresa .....	30
<b>Figura 4. Índice de morosidad .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 5. Rotación de Cta x Cobrar .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 6. Rotación de Cta. X Cobrar .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 7. Rotación de Cta. x Pagar .....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 8. Prueba acida.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 9. Liquidez esperada.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 10. Índice de morosidad .....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 11. Rotación de Cta x Cobrar .....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 12. Rotación de Cta. X Cobrar .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 13. Rotación de Cta. x Pagar .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 14. Prueba acida.....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 15. Liquidez esperada.....</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calificación de los clientes y plazo de crédito .....	36
Tabla 2. Recategorización de la cartera.....	36
Tabla 3. Indicador KPI (Mora) .....	37
Tabla 4. Cartera vencida.....	38
Tabla 5. Cuadro general de pagos.....	38
Tabla 6. Mensual de cartera vencida en 2019 .....	39

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

Ecuador, es un país con gran historial en desarrollo comercial, el mismo que estrecha acciones con la parte económica, una gran diversidad de empresas se dedican a la fabricación, comercialización y distribución de bienes y servicios, en ese contexto; el otorgamiento de créditos hace factible la apertura de nuevos mercados, en consecuencia también representa la fuente de mayor riesgo para el retorno de capital, lo cual puede afectar la liquidez de la compañía (Braña, 2016).

Las comercializadoras de bienes y servicios están agrupadas dentro de la cartera denominada Pymes, en ese contexto; la primera empresa ecuatoriana en aparecer en el mercado fue Créditos Económicos en el año de 1943 quien ofrece mercadería a crédito, después ese modelo de negocios se hace modular y nacen otras empresas como son: Marcimex, Orve Hogar, La Ganga, entre otros., el portafolio de clientes se incrementó, así mismo las carteras vencidas se transformó en un problema común para este tipo de negocios.

Las empresas comerciales empezaron a ser más rigurosos con sus mecanismos de otorgamiento de crédito, de esta manera existiría una mejor rotación de sus cuentas por cobrar, se implementaron procesos para calificar a los clientes, fijación de cupos, porcentajes de descuento, todo esto porque la liquidez de la compañía empezó a verse afectada por los pagos incumplidos por sus compradores, además eran pymes que estaban surgiendo y no contaban con la estabilidad económica que hiciera frente estas problemáticas (Estupiñan, 2015).

Comercial Cueva nace en el año 2010, como una microempresa que se dedica a la compra y venta de electrodomésticos, al ser una empresa joven no contaba con una cartera importante de clientes, su campo de labores se desarrolla en el Cantón La Troncal, provincia del Cañar, desde su oficina matriz atiende a la zona urbana de la población y también al sector rural que comprende las parroquias de Cochancay, Pancho Negro y Manuel de Jesús Calle.

En el año 2019 Comercial Cueva han presentado problemas de liquidez por lo cual analizó sus estados financieros, dando como resultado que sus clientes se atrasan en sus pagos, del diagnóstico fáctico realizado se puede decir, que no posee una política para otorgamiento de créditos, las funciones no están definidas lo que trae como consecuencia una mala ejecución de los procesos laborales, financieros y crediticios, lo que pone en riesgo el futuro de la compañía, dando nacimiento a una cartera incobrable, lo que genera incumplimiento de sus obligaciones para con sus proveedores.

### **Situación conflicto**

El Comercial Cueva fue creado el 26 de enero del año 2010 por su propietario el Sr. Edwin Vicente Cueva Córdova, está ubicada en el cantón La Troncal, en la actualidad presenta problemas de recuperación de cartera, y por consecuencia mantiene un alto índice de morosidad de sus clientes, lo que está afectando su liquidez, causándole atrasos en sus obligaciones, tales como:

- Atraso en el pago a proveedores
- Frecuencia en atraso de pago de salarios a sus empleados
- Riesgo de crédito

## **Formulación del problema**

¿Cómo afecta el impacto de la cartera vencida en la liquidez para la empresa “Comercial Cueva”, ubicada en el Cantón La Troncal, provincia del Cañar en el año 2019?

## **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Cartera vencida

**Variable dependiente:** Liquidez

## **Delimitación del problema**

**Campo:** Contabilidad Financiera

**Área:** Cartera vencida

**Aspecto:** Impacto en la liquidez

**Espacio:** Comercial Cueva

**Cantón:** La Troncal

**Provincia:** Cañar

**Año:** 2019

## **Evaluación del problema**

**Claro:** El problema está planteado de tal manera que es comprensible y fácil de entender, refleja los riesgos a los que se enfrenta el “Comercial Cueva”, para no llegar a tener problemas de liquidez.

**Concreto:** La empresa “Comercial Cueva”, es una pymes dedicada a la compra y venta de electrodomésticos, actualmente presenta un alto índice

de cartera vencida por la desorganización de su departamento de crédito y cobranza, lo que repercute en la liquidez de la compañía.

**Relevante:** La recuperación de la cartera vencida será posible siempre y cuando se apliquen políticas y procedimientos en el Departamento de Crédito y Cobranza, la cual mantiene la solvencia de la empresa.

**Evidente:** De continuar la cartera vencida, la empresa caerá en déficit financiero, motivo por el cual no podrá cumplir con sus obligaciones patronales, bancarias y proveedores.

**Congruente:** El tema de investigación pertenece al campo de acción de la carrera de estudios de contabilidad y auditoría, porque permite analizar la cartera vencida de un comercial, para evitar la agudización de sus problemas de liquidez.

**Vigente:** La información recopilada de fuentes físicas (libros, revistas, periódicos) digitales (plataformas, portales web) son actualizadas, por lo tanto, reflejan en detalle el escenario real de los problemas que tienen las compañías que poseen carteras vencidas y por consiguiente complicaciones en su liquidez.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

Analizar la cartera vencida, mediante el uso de herramientas financieras, que permitan medir el impacto en la liquidez de la empresa “Comercial Cueva”.

## **Objetivos específicos**

- Recopilar información bibliográfica sobre la cartera vencida y su impacto en la liquidez de las empresas.
- Establecer el índice actual de recuperación de la cartera vencida y su impacto en la liquidez de la empresa “Comercial Cueva”.
- Realizar un informe de los resultados obtenidos acerca del impacto de la cartera vencida en la liquidez de la empresa “Comercial Cueva”.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En el mundo globalizado en el cual se desenvuelven las empresas, a través de líneas de crédito, han obligado a las casas comerciales a extremar esfuerzos, primero con el objetivo de captar nuevos clientes, en segundo caso cuando se deben elaborar planes estratégicos para la recuperación de cartera vencida, es así como se evita caer en problemas de liquidez (Yanzapanta, 2015). En ese contexto; el “Comercial Cueva”, tomó la decisión de cambiar sus patrones crediticios en particular para otorgar o negar una operación comercial a un cliente, todo esto con el objetivo de precautelar el capital, la garantía para dar cumplimiento a sus compromisos adquiridos con proveedores, talento humano y organismos financieros, en función de contar con estabilidad financiera que le permita seguir operando con total normalidad, además de enfrentar los retos del nuevo siglo.

En el caso del “Comercial Cueva”, los créditos son otorgados en su gran mayoría por ventas puerta a puerta, donde los clientes llenan un formulario con sus datos personales, y personas que avalen la garantía, además de garantías que respalden el monto otorgado en electrodomésticos, aunque en la mayor parte de los casos los mismos no alcanzan a cubrir la morosidad alcanzada.

La elaboración de un informe financiero a la cartera vencida tiene una utilidad práctica porque permite visualizar los problemas que han existido al momento de recuperar la cartera vencida, además refleja la incidencia que la misma tuvo en la liquidez de la compañía “Comercial Cueva”.

La utilidad metodológica se enfoca en dos sentidos, uno en los tipos de investigación, técnicas e instrumentos que se utilizan en la obtención de la información financiera a analizar y el otro en los indicadores financieros aplicados y la interpretación de los resultados, que son el contenido del informe que se entrega al final del estudio.

La relevancia social se da al momento que los accionistas, administradores y empleados conocen la realidad actual de la compañía, además de los beneficios que trae el contar con un informe financiero de la cartera vencida, así se logrará un crecimiento económico en la compañía “Comercial Cueva”.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

Para el año 6000 A.C. ya se contaba con los elementos necesarios para realizar una actividad contable, una tablilla de barro de origen sumerio en Mesopotamia dan cuenta que en Egipto es común ver en los jeroglíficos a los escribas, los cuales representan ciertamente a los contadores de aquella época, realizando su labor contable, esa era la forma rudimentaria basada en la partida simple (Contreras, 2014).

La contabilidad es una actividad tan antigua como la propia humanidad, pues desde que el hombre existe y aún mucho antes de conocer la escritura, ha necesitado llevar cuentas, guardar memoria y dejar constancia de datos relativos a su vida económica y a su patrimonio, bienes que recolectaba, cazaba, elaboraba, consumía y poseía; bienes que almacenaba, bienes que daba en administración (Aguilar, 2017).

En el desarrollo de la teoría contable, o con más precisión de la teoría de la contabilidad financiera, se pueden apreciar dos fases: En la primera etapa la función de la contabilidad financiera se centró en la “rendición de cuentas”, mientras que, a partir de la década de los sesenta, ese rol se amplió hacia el de proporcionar “información útil para la toma de decisiones económicas” de sus usuarios (Ficco, 2019).

Las diferentes funciones que asume la contabilidad se encuentra ligada al medio ambiente en el cual opera. Tiene un primer enfoque con origen anglosajón, el mismo que da nacimiento a la contabilidad financiera, para el segundo caso se plantea una nueva perspectiva al analizar las

consecuencias más relevantes que permiten contar con información necesaria para enfrentar los retos actuales en función de tomar decisiones que permitan el mejoramiento de la organización o su proyección comercial (González Y. , 2016).

La contabilidad como tal ha evolucionado a través del tiempo, tradicionalmente era definida como “el lenguaje de los negocios”, porque es la actividad que se encarga de identificar, medir y comunicar la información económica que permite a sus usuarios formar juicios y tomar decisiones sobre transacciones financieras, que deberán estar listas para consumo público, por su evolución se convirtió en contabilidad financiera (Mendoza y Ortiz, 2016).

La contabilidad financiera se utiliza para producir información de las transacciones que lleva a cabo una entidad económica, que sea de utilidad a los diversos interesados (contribuyente, es la autoridad fiscal) en la misma para la toma de decisiones, en relación con dicha entidad económica, los datos proporcionados sirven para determinar las cargas tributarias (Chávez y Fol Olguín , 2017).

### **Antecedentes teóricos**

#### **Contabilidad financiera**

La contabilidad financiera es un sistema de información que tiene como principal función medir la evolución del patrimonio y los resultados que son producto de las operaciones de rentas generadas durante un periodo determinado de tiempo, lo que trae como derivación la elaboración de cuentas anuales, permitiendo su interpretación a través de agentes económicos (Fernández J. M., 2014).

La contabilidad financiera legitima el derecho de propiedad de los accionistas y empresarios, dando garantía del cumplimiento de los diversos contratos mercantiles, civiles laborales, etc., y calcula el valor del patrimonio y resultados expresándolos en las cuentas anuales, reduciendo la contabilización directa de las transacciones, estableciendo los métodos de control que permitan comunicar información cuantitativa expresada en unidades monetarias (Mallo y Rocafort, 2015).

La contabilidad financiera crea un status legal para accionistas y empresarios, porque se deja por sentado la responsabilidad adquirida y cumplida en materia de contratos mercantiles, civiles y labores anteriormente asumidos, conocer la evolución que ha tenido el patrimonio y cuales han sido las rentas generadas a partir de la elaboración de cuentas anuales.

### **Importancia de la contabilidad financiera**

Brinda a los usuarios, accionistas, propietarios y administradores, información económica financiera, donde se demuestra la situación actual de la empresa, cual ha sido el desenvolvimiento en aspectos financieros y económicos, además permite visualizar los principales campos de acción:

- Permite tener un control sobre los ingresos, costos y gastos.
- Es información que ha sido tabulada, por lo cual se transforma en confiable, lo que ayuda en la toma de decisiones.
- Se puede generar una proyección anticipada de los proyectos futuros de la institución.
- Son instrumentos contables con información fidedigna para presentar ante terceras personas.
- Permite identificar las probables fuentes de financiamiento e inversiones que se puedan realizar.

La contabilidad financiera, permite definir la importancia del efectivo, por ello no debe ser sorpresa que el flujo de dinero sea uno de los principales indicadores en los estados financieros. Porque ofrece una explicación pormenorizada de los movimientos ocurridos en los saldos de recursos económicos dentro de un periodo contable, lo que se deriva en la liquidez que necesita toda organización para continuar con sus operaciones comerciales (Horngren, 2018).

La globalización de la economía y de las comunicaciones ha llevado a la necesidad de reportar la situación financiera de las empresas en forma comprensible en cualquier parte del mundo, por ello; se empezó a trabajar en la armonización de la información contable a escala mundial (Gherzi, 2018).

Se admitirá la no aplicación estricta de algunos de los principios y criterios contables cuando la importancia relativa en términos cuantitativos o cualitativos de la variación que tal hecho produzca sea escasamente significativa y, en consecuencia, no altere la expresión de los estados de resultados. Las partidas o importes cuya importancia relativa sea escasamente significativa podrán aparecer agrupados con otros de similar naturaleza o función (Melo, 2015).

La contabilidad financiera es importante para usuarios, accionistas, propietarios y administradores, porque permite conocer la situación actual y real de la compañía, saber cuáles han sido sus puntos altos y bajos, facilita tomar decisiones, mediante las proyecciones financieras y los mercados a trabajar, esto es posible por la globalización existente y la estandarización de los métodos contables en materia de crédito y cobranza.

### **Cartera de crédito**

Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados, menos los intereses cobrados por anticipado. La estimación preventiva para riesgos

crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera, en ese contexto; la cartera de crédito se transforma en acto de confianza generado entre un comprador y un vendedor, por lo cual se genera un compromiso de pago (Arroyo y Bravo Romero, 2014).

La calidad de la cartera, y específicamente la morosidad de la cartera de créditos, constituye un aspecto clave para evaluar el desempeño del sector financiero. Una institución empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos puede ver perjudicada su rentabilidad, propinando una ruptura en la rotación de los fondos. Un problema de incumplimiento y rentabilidad puede traducirse en uno de liquidez, y finalmente, en un problema de solvencia si la institución o instituciones empiezan a generar pérdidas sostenidas y déficit de provisiones (Vera y Costa, 2017).

Mediante el estudio de la cartera de crédito, obtiene información real de los clientes que están atrasados en sus pagos, así se puede tomar acciones que permiten solucionar el problema, sobre esta base se deben aplicar correctivos para evitar afectar la liquidez de la compañía, porque es importante comprender que la organización también debe cumplir con obligaciones adquiridas con sus proveedores, personal y organismos de control.

### **Cartera vencida**

Para Díaz (2016) la cartera vencida “corresponde al monto total de créditos otorgados hacia una persona física o moral, el mismo que se transforma en un activo de riesgo al tener créditos en mora” (p.78), en pocas palabras, el concepto de cartera vencida se ubica como tal en el momento que un ente natural o jurídico empieza a incluir sus obligaciones con alguna institución de crédito, ya sea esta financiera o comercial, por ello; se transforma en un riesgo potencial al momento de otorgar un nuevo respaldo económico.

La cartera vencida agrupa a todos los créditos que tienen un mínimo de 90 días de estar impagos, también se afirma que debe calcularse para el total

de la cartera y por el vencimiento de la misma, a través de un indicador sintético se puede reflejar el nivel de antigüedad de la cartera que no incluye a los valores refinanciados (Cardozo, 2016).

El deterioro de cartera consiste en cuantificar el riesgo o pérdida de la cartera otorgada en las operaciones comerciales, siempre y cuando presente indicios o mora en su normal recaudo, dentro de este parámetro se considera a créditos sin financiación hasta 60 días, cartera vencida entre 91 y 180 días (Martínez, 2015).

Para considerar que un cliente pase a formar parte de la cartera vencida es necesario tomar en consideración ciertos aspectos, si ha realizado algún tipo de pagos, que el comercial le otorgó un crédito sin entrada y la fecha no registra abonos por la deuda adquirida, que no se haya registrado pago total o parcial durante los últimos 60 o más días, por los parámetros antes mencionados se lo puede considerar como riesgo crediticio.

### **Clasificación de cartera vencida**

Cuando una organización cuenta con una política contable se puede clasificar la cartera vencida de acuerdo a las condiciones no cumplidas por los clientes, para considerar la provisión en los locales comerciales se debe estimar las siguientes condiciones:

- Crédito sin financiación hasta 60 días
- Crédito con financiación entre 60 y más días.
- Cartera vencida entre 91 y 180 días.
- Cartera vencida entre 181 y 360 días.
- Cartera vencida entre 360 y más días.

Cuando la cartera se ha tornado de difícil recaudación, motivo por el cual se transformó en incobrable en los términos concedidos se debe recurrir al cobro persuasivo, utilizando medios físicos (cartas, boletas) digitales (correo electrónico, video llamadas) le recuerdan de la obligación que

mantiene, todo esto antes de instaurar una demanda de orden judicial que derive en ejecuciones de embargo, todo esto según la solvencia del cliente (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

### **Cartera incobrable**

Cuando los clientes son reportados por el gestor de cartera como pérdida (indicios de deterioro) se procede a clasificar la cartera en la cuenta deudas de difícil cobro después de haber sido autorizado por la junta directiva o junta de socios, decisión que puede afectar las finanzas de la empresa. En estos casos la pérdida de cartera comprende tanto de capital como de IVA que ya ha sido pagado a la administración pública (Fierro, 2018).

#### Castigo de cartera incobrable

Una vez que ya se han agotado todas las instancias posibles para el cobro de un determinado valor, además de no existir recurso jurídico que viabilice la recuperación de rubros pendientes, lo mismo se hará en el caso de las cuentas por cobrar que cumple la misma función (Cisneros, 2017).

#### Control de cartera castigada

Una vez definida la cartera castigada, se requiere que la misma sea controlada para su posible recuperación, de no ser el caso, se establece una base de datos con la lista de los deudores difíciles, esto sirve para no volver a caer en fraude (Leyva, 2019).

Con énfasis a lo manifestado por Leyva, se concluye que: los riesgos a los que se enfrentan las instituciones comerciales son diversos, primeramente, para otorgar un crédito y posteriormente para el retorno de los capitales invertidos, además de la utilidad que representa la ganancia obtenida, lo que permite la continuidad de las actividades de la organización, para ello se debe estipular políticas que lleven a minimizar los riesgos.

## **Cuentas por cobrar desde varios puntos de vista**

Las cuentas por cobrar, representan un activo para cualquier organización, se lo considera de esta forma por ser el recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del cual se espera obtener en el futuro beneficios económicos, por tanto, forman parte del activo circulante (Luna, 2019).

Las cuentas por cobrar constituyen tal vez uno de los activos más importantes de una empresa. Por su propia naturaleza, admite representar las decisiones de concesión de crédito, es importante porque la administración de darle un buen manejo, se puede planificar de forma adecuada las providencias financieras, permitirá aumentar el volumen de ventas y a la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la organización (Marmolejo, Grajales Londoño, Rincón Soto, y Zamorano Ho, 2016).

Desde el punto de vista administrativo

El concepto administrativo de las cuentas por cobrar destaca una importante actividad dentro de una organización que ve la necesidad de iniciar una auditoría interna de sus políticas y procesos, con el objetivo de alcanzar una óptima efectividad en sus ventas a crédito. También, en la cobranza de los créditos otorgados en plazos normalmente establecidos por la política crediticia de la firma (García J. O., 2018).

Desde el punto de vista contable

Las cuentas por cobrar forman parte del activo circulante, el mismo que se genera por las ventas a crédito realizadas por los entes autorizados por las organizaciones, su contextualización se origina por las operaciones comerciales generadas dentro de un periodo determinado de tiempo (Dumont, 2015).

Desde el punto de vista financiero



Financieramente las cuentas por cobrar representan los fondos que se encuentran comprometidos por operaciones realizadas, esto representa una ampliación directa sobre el efectivo que debía recibirse, pero es cedido para aumentar las ventas. Este proceso afecta directamente el flujo de caja, por ello; las políticas de cobranza son necesarias para garantizar el retorno de los capitales otorgados (Álvarez, 2018).

Desde el punto de vista económico

Las cuentas por cobrar (crédito) son decisivos para establecer el techo del negocio, tomando en consideración que deben pasar por varias etapas que determinan la prosperidad o periodos de recesión, el impacto en las diversas áreas permite al departamento administrativo planificar estrategias que deriven en la efectividad de los procesos de venta y cobranza, la aplicación correcta de políticas crediticias lleva a las organizaciones a contar con la liquidez necesaria para seguir operando (Medina L. R., 2016).

Las cuentas por cobrar, representan un activo para cualquier organización, constituyen tal vez uno de los activos más importantes de una empresa. Es el instrumento por el cual una institución va a recibir un beneficio económico, además permite planificar las estrategias de ventas que den como resultado el incremento en las mismas, por su propia naturaleza, admite representar las decisiones de concesión de crédito, Las cuentas por cobrar forman parte del activo circulante.

### **Liquidez**

La liquidez es la capacidad que poseen los elementos patrimoniales de activo para convertirse en dinero en efectivo, pero sin perder valor. Cuanto más rápida se pueda realizar la operación, al momento de transformar un activo en dinero constante, eso significa que el índice de liquidez es mayor (Fernández A. C., 2014).

La liquidez es la capacidad de convertir un activo en dinero, comprende aquellos bienes tangibles o intangibles de una persona o de una empresa que son plausibles de ser transformados rápida y sencillamente en dinero en efectivo, aunque también indica que se dispone de dinero contante y sonante en el bolsillo (Tutau, 2018).

Liquidez es contar con el efectivo necesario en el momento oportuno que permita realizar el pago de los compromisos anteriormente contraídos, por lo general todo negocio que tiene liquidez es solvente, pero no toda empresa que es solvente quiere decir que forzosamente deba tener liquidez (Haro, 2017).

En los afanes por tratar el papel del dinero, que es el elemento común en los mercados ordinarios y en el financiero, se lo toma como una cualidad porque posee características especiales como es el de ser aceptado fácilmente como medio de pago (González J. V., 2015).

La liquidez es el recurso económico con el cual cuenta una organización para cubrir sus obligaciones inmediatas o en un corto plazo, también representa un indicador que puede determinar la solvencia o insolvencia de la empresa, además la liquidez también se ve reflejada por los bienes tangibles e intangibles que posee la institución o persona.

### **Tipos de liquidez**

Los tipos de liquidez que existen en la economía son los siguientes:

- **De largo plazo:** Son aquellas que son vendidas a plazos extensos, pero tiene un alto porcentaje de representar pérdidas, es decir, hay pocas posibilidades de recibir utilidad, dentro de este tipo de liquidez se encuentran los inmuebles.
- **De mediano plazo:** El tiempo que toma en hacerse efectivo puede variar entre 1 y 4 meses, en ese contexto; se encuentran: los bonos

con posibilidades de venta rápida, los denominados fondos de inversión, también están los certificados financieros.

- **Inmediato:** Cuando puedes obtener el dinero de forma inmediata, en este caso pueden ser: dinero en efectivo, depósitos bancarios, etc.
- **Adelantado:** Son aquellas ayudas que se pueden recibir sin necesariamente pertenecer a una empresa, en ese contexto se encuentran las tarjetas de crédito y los préstamos (Villavicencio, 2019).

Los tipos de liquidez, se relacionan con el plazo que se otorga al cliente , y dependiendo este último, es el riesgo que tiene la operación, de allí los tipos de liquidez, tienen incidencia directa sobre las operaciones comerciales de una organización, hay transacciones que se realizan a largo plazo y son las que representan mayor riesgo de retorno del capital, en algunas situaciones puede traer perdidas, en otras situaciones la utilidad es pequeña, las de mediano plazo son más tangibles porque se espera recaudar recursos dentro de un periodo no mayor a 4 meses, la inmediata son los depósitos bancarios y el efectivo con el que se cuente, finalmente el adelantado, dichas operaciones se las puede realizar sin que el usuario a través de instrumentos financieros como son las tarjetas de crédito y los préstamos que puede recibir un usuario sin necesidad de formar parte de la empresa otorgante.

### **Ratios financieros**

Los ratios financieros, se los conoce también con el nombre de razones, indicadores o índices financieros, porque miden la relación existente entre dos cifras económicas de una empresa, la misma que se obtiene a través del balance general y los estados de resultados (Komly, 2019).

El concepto de ratios financieros, también conocido como indicadores financieros, son magnitudes relativas de dos valores numéricos sacados de los estados financieros de una compañía. Suele usarse en contabilidad con

el propósito de analizar la situación financiera global de una empresa (García I. , 2018).

El balance general y estado de resultados son capaces de mostrar información económica y financiera relevante de una empresa, entre los que se puede señalar el valor que tienen sus bienes, también cual es la dimensión de sus deudas, así mismo las utilidades que se han logrado generar, pero no proporcionan la relación que existe entre sus cifras, como por ejemplo: cuál ha sido el porcentaje de los bienes que se debieron financiar, pero fueron adquiridos con capital ajeno, si las deudas cuentan con el suficiente respaldo patrimonial, o cuál es la rentabilidad de las ventas, en ese contexto, lo averiguado se deriva de referencias bibliográficas que fundamentan la presente investigación.

### **Ratios de liquidez**

Los ratios de liquidez tienen la capacidad de medir los niveles de solvencia que tiene una compañía para asumir sus obligaciones y compromisos adquiridos con proveedores, instituciones financieras, organismos de control y con los propietarios o accionistas, esto último dependerá de la dimensión de la organización (Bernal, 2017).

Casi la totalidad de las organizaciones adquieren deudas, ya sean estas para comprar materiales, insumos, bienes o servicios, además de mercadería para comercializar, en ese contexto, se planifica la devolución de los rubros en un periodo de tiempo corto, mediano o de largo plazo, es fundamental que su nivel de solvencia sea adecuado para cumplir las obligaciones contraídas, además de seguir recurriendo en nuevos financiamientos, en este caso la empresa deberá atender las deudas que vencen en un corto plazo.

La fórmula para calcular los ratios de liquidez es:

Ratio de liquidez = Activo corriente/ pasivo corriente

- Activo corriente: son de entre todos aquellos bienes y derechos que tiene la empresa para este rubro son: dinero y aquellos activos que se pueden transformar rápidamente en dinero efectivo (existencias, cuantas por cobrar a corto plazo por parte de los clientes, otros deudores e inversiones financieras).
- Pasivo corriente: son todas las deudas y obligaciones adquiridas que deben ser atendidas en un plazo no mayor a un año (Pérez, 2017).

En ese contexto, las ratios de liquidez son los indicadores que utilizan frecuentemente a nivel empresarial, los mismos tienen la capacidad de indicar la cantidad de dinero con el cual cuenta una organización para poder cumplir con las obligaciones contraídas o por contraer con terceros, también son los bienes y derechos del activo corriente por cada dólar que tiene de deuda a corto plazo.

$$\text{Ratio de liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

**Figura 1. Ratio de liquidez**  
**Fuente: Vivanco Benítez (2020)**

### **Ratios de endeudamiento**

Los ratios de endeudamiento tienen la capacidad de comprobar el grado de tolerancia que tiene una organización para poder atender las distintas obligaciones financieras adquiridas, para poder interpretar los ratios es necesario tomar como referencia los objetivos individuales de la empresa (Contreras, 2017).

### **Índices de morosidad**

El índice de morosidad es un indicador financiero que mide la proporción de la cartera que se encuentra en mora, con respecto a la cartera total. La forma de aplicación de su fórmula es: Ratio de morosidad = crédito dudoso/crédito total. La relación mientras más baja es mejor

El índice de morosidad mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera en riesgo, los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio que se divide en: comercial, consumo, vivienda y microempresa, para el presente trabajo de investigación se analiza en función de las empresas con actividades comerciales propiamente dicho.

### **Impacto de la cartera vencida en la liquidez de las empresas**

El registro, control e información inadecuada de las cuentas por cobrar dificultan al momento de contar con un conocimiento cabal de la edad de los vencimientos, imposibilitando establecer políticas de crédito apropiadas, el flujo de datos contables no se genera diariamente, en algunos casos demora en el asentamiento de las transacciones así como la obtención de informes financieros (Carrasco, 2015).

Existe una relación directa entre la cartera vencida y los problemas de liquidez que puede enfrentar una empresa, que la aplicación adecuada de mecanismos será el camino pasar sortear dichos percances. Diseñar políticas, elaboración de un manual o implementar un sistema informático para el departamento de Crédito & Cobranza, pueden servir para tomar decisiones adecuadas sin poner en riesgo la recuperación de los fondos (Salvador, 2018).

La globalización no es otra cosa que la reducción de obstáculos para alcanzar la integración, que en este caso se encuentra ligada a la economía comercial, por este motivo el sistema contable se vio obligado a replantear los esquemas contables y financieros para estar en sintonía con el mundo dando a conocer las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) ya que estas normas establecen criterio de medición inicial, medición posterior y revelación de todo tipo de transacciones económicas y financieras que afectan el flujo de efectivo y los resultados de operación de la empresa (Malavé, 2016).

La empresa “Comercial Cueva”, presenta problemas de liquidez que han derivado de una inadecuada recaudación de los créditos otorgados por concepto de venta de electrodomésticos, al no contar con una política crediticia, su flujo de recursos económicos se ha reducido sustancialmente, lo que ha llevado a incumplir obligaciones con proveedores, pago de salarios a personal que labora en la institución, además de presentar atrasos con organismos de control e instituciones financieras donde tiene deudas por pagar.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas**

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder el 10% de la cartera total (Asamblea Nacional, 2004).

### **Ley general de instituciones del sistema financiero**

**Libro I. Normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero.** (Asamblea Nacional, 2008).

### **Título IX. De los activos y de los límites de crédito**

#### **Sección II. Elementos de la clasificación de activos de riesgo y su clasificación**

**Créditos comerciales** Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas.

En la evaluación se deberán considerar, sin excepción, los siguientes factores que determinarán la calificación que se le asigne a la cartera crediticia y contingente:

- a. Capacidad de pago del deudor y sus codeudores, teniendo en cuenta las características del delito, así como la solvencia de sus avalistas y otros garantes, de conformidad con información financiera actualizada y documentada.
- b. Cobertura e idoneidad de las garantías, para lo cual se basarán en las normas que para el efecto expida la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- c. Información proveniente de la central de riesgos, en relación con el monto de endeudamiento en el sistema y la calificación otorgada por la entidad. Cuando el sujeto a ser evaluado mantenga operaciones de este tipo en varias entidades del sistema financiero, la comisión de calificación considerará al menos la calificación que se haya registrado en aquella institución que tenga el 30% o más del total de préstamos concedidos al evaluado, cuando ésta sea peor que la que le haya asignado la entidad;
- d. Experiencia crediticia del cliente, especialmente en lo referente al servicio de su deuda y al cumplimiento de los términos y condiciones acordados por la institución;

### **Cobertura de la calificación para créditos comerciales**

Deberán cubrir el 100% de los créditos comerciales:

Los deudores de créditos comerciales cuyo monto no exceda los veinticinco mil (US\$ 25.000.00) dólares de los Estados Unidos de América, se calificarán en base de los siguientes parámetros:

- Riesgo normal
- Riesgo potencial
- Deficientes



- Dudoso recaudo
- Pérdida

**Ley de Régimen Tributario Interno** (Servicio de Rentas Internas, 2004)

## **Capítulo V: De la contabilidad**

### **Sección I: Contabilidad y estados financieros**

**Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.-** Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y comerciales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al primero de cada ejercicio impositivo hayan superado los US\$60.000.00.

**Art. 40.- Registro de compras y adquisiciones.-** Los registros relacionados con la compra o adquisición de bienes y servicios, estarán respaldados por los comprobantes de venta autorizados por el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, así como por los documentos de importación.

### **Normas NIIF 9 Instrumentos Financieros**

Encalada (2016), señala: Medición de las pérdidas crediticias esperadas, de un instrumento financiero de forma que refleje que:

- a. Un importe de probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles;
- b. El valor temporal del dinero; y

- c. La información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado a la fecha de presentación sobre sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos de condiciones económicas futuras.

Al medir las pérdidas crediticias esperadas, una entidad no necesita necesariamente identificar todos los escenarios posibles. Sin embargo, considerará el riesgo o probabilidad de que ocurra una pérdida crediticia, reflejando la posibilidad de que ocurra y de que no ocurra esa pérdida crediticia, incluso si dicha posibilidad es muy baja.

El periodo máximo a considerar para medir las pérdidas esperadas es el periodo contractual máximo (incluyendo opciones de ampliación) a lo largo del cual está expuesta la entidad del riesgo crediticio, y no a un periodo más largo, incluso si ese periodo más largo del cual está expuesta la entidad del riesgo crediticio, y no a un periodo más largo, incluso si ese periodo más largo es congruente con la práctica de los negocios.

Una transacción de financiamiento puede tener lugar en relación a la venta de bienes o servicios, por ejemplo, si el pago se aplaza más allá de los términos comerciales normales o se financia a una tasa de interés que no es una tasa de mercado.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el reglamento.

El monto de las provisiones requeridas para recurrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyen las mencionadas provisiones.

## **Créditos incobrables**

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a. Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b. Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c. Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d. Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor;

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

**Variable independiente:** Cartera vencida

Díaz (2016) “corresponde al monto total de créditos otorgados hacia una persona física o moral, el mismo que se transforma en un activo de riesgo al tener créditos en mora”, en pocas palabras, el concepto de cartera vencida se ubica como tal en el momento que un ente natural o jurídico empieza a incluir sus obligaciones con alguna institución de crédito, ya sea esta financiera o comercial, por ello; se transforma en un riesgo potencial al momento de otorgar un nuevo respaldo económico.

**Variable dependiente:** Liquidez

La liquidez es la capacidad de convertir un activo en dinero, comprende aquellos bienes tangibles o intangibles de una persona o de una empresa

que son plausibles de ser transformados rápida y sencillamente en dinero en efectivo, aunque también indica que se dispone de dinero contante y sonante en el bolsillo (Tutau, 2018).

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Activo.** – Son los bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados de los que se espera obtener beneficios o rendimientos económicos en el futuro (Marcotrigiano, 2017).

**Cartera de crédito.** – Dentro de la contabilidad se encuentra la cartera de crédito, es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores (Díaz C. , 2017).

**Cartera incobrable.** – Son valores que una empresa ya no puede recuperar luego de haber efectuado una venta a crédito (Arroba, 2018).

**Cartera vencida.** – Son las cuentas por cobrar que tiene una institución financiera o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no ha cobrado lo pactado (Muñoz, 2017).

**Contabilidad financiera.** – Es el campo de la contabilidad que se encarga de resumir, analizar e informar de las transacciones financieras pertenecientes a un negocio (Lunkes, 2017).

**Crédito y cobranza.** – Son dos procesos, o bien digamos conceptos íntimamente relacionados. La palabra crédito deriva de creer, es decir; es el compromiso de pago que adquiere una persona, en tanto; cobranza consiste en la recuperación de los créditos (Herrera, 2018).

**Cuentas por cobrar.** - Actúan como una suerte de crédito o préstamo a un cliente. El cobro de estos rubros puede ser a corto o largo plazo (Tomalá, 2019).

**Estados financieros.** – Son los distintos documentos que debe preparar la empresa al término del ejercicio contable, con el objeto de conocer la situación financiera y los resultados obtenidos en las actividades de la empresa a lo largo de un periodo (Soto, 2018).

**Herramientas financieras.** – Son útiles porque permite organizar los estados financieros para llevar un mejor manejo y así tener la seguridad de que se están tomando las mejores decisiones (Huacchillo, 2020).

**Liquidez.** – Es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo (Gutiérrez, 2016).

**Microempresa.** – Es generalmente una empresa de tamaño pequeño, en ciertos países se la conoce como pequeña empresa (García N. , 2015).

**NIIF 9.-** Son el conjunto de estándares internacionales de contabilidad, que establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se refleja en los estados financieros (Arraya, 2018).

**Patrimonio.** – Está conformado por un conjunto de bienes, derechos y obligaciones pertenecientes a una persona física o jurídica en un momento dado, y que constituye los medios económicos y financieros a través de los cuales se cumplen sus fines (Santiago, 2017).

**Pymes.** - Es el acrónimo de pequeña y mediana empresa. Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados (Vásquez, 2020).

**Ratios de endeudamiento.** – Es la ratio financiera que se obtiene al dividir las deudas tanto a largo como a corto plazo (suma de pasivo corriente y no corriente) (Medina J. , 2016).

**Ratios financieros.** – Se los conoce también con el nombre de razones financieras o indicadores financieros, son cocientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación (Aching, 2016).

**Ratios de liquidez.** – Son un conjunto de indicadores y medidas cuyo objetivo es diagnosticar si una empresa es capaz de generar tesorería, es decir, si tiene capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo (Décaro, 2017).

# **CAPÍTULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

#### **Breve reseña histórica**

En los primeros días del año 2010 el Sr. Edwin Vicente Cueva Córdova, toma la decisión de emprender un negocio propio, tratando de solucionar su situación laboral, además de brindar a la ciudadanía del Cantón La Troncal electrodomésticos de marcas reconocidas, con un aditamento especial, compras a crédito para que los usuarios puedan tener acceso a implementos necesarios en todos los hogares, en sus inicios apertura sus operaciones comerciales en las calles 25 de Agosto y Galápagos, debido a la gran acogida decide trasladarse al casco comercial troncaleño ubicado en las calles 25 de Agosto y Esmeraldas.

#### **Misión**

Somos una empresa que comercializa electrodomésticos, brindando a nuestros clientes calidad, comodidad y entretenimiento a los mejores precios y con garantía.

#### **Visión**

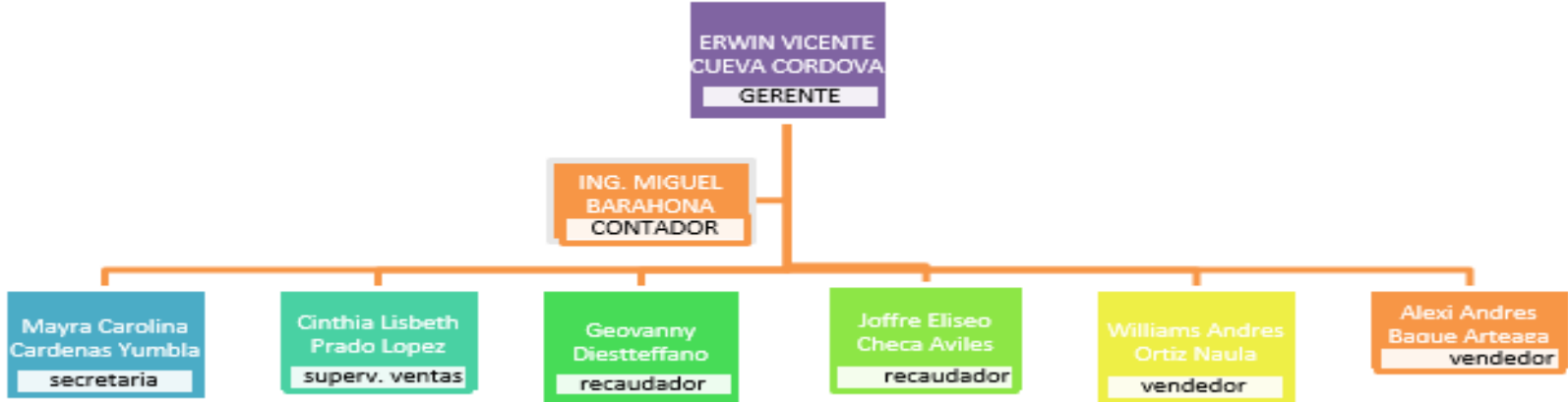
Ser la primera opción de compra de nuestros clientes y lograr que en cada hogar ecuatoriano haya un electrodoméstico de Comercial Cueva.

**Logo de la empresa**



*Figura 2. Logo de la empresa*

**Fuente: Archivo de la empresa**



*Figura 3. Organigrama de la empresa*

**Fuente: Archivo de la empresa**



## **FODA**

### **Fortalezas:**

- Conocimiento del mercado
- Productos de buena calidad
- Buena atención al cliente
- Ventas a crédito con facilidades de pago

### **Oportunidades:**

- Mercado amplio
- Necesidad del producto
- Disponibilidad de locales
- Contar con servicios logísticos propios

### **Debilidades:**

- Falta de gestión
- Alto costo de planilla eléctrica
- Difícil manipulación de los electrodomésticos
- Productos apalancados

### **Amenazas:**

- Competencia en precios
- Nuevos participantes en el mercado
- Aparición de productos sustitutos
- Economía nacional en descenso

## **Productos**

La empresa “Comercial Cueva”, cuenta con una gama extensa de electrodomésticos en línea blanca, en reconocidas marcas nacionales e importadas, accesorios para el hogar en general, equipos de audio y video, videojuegos para atender las exigencias de los más pequeños del hogar, así logra satisfacer los gustos más exigentes, los productos que comercializa son de buena calidad, lo que otorga garantía a todos sus usuarios, haciendo que la marca sea recomendada.

## **Clientes**

En la actualidad la empresa “Comercial Cueva”, cuenta con una cartera de clientes de aproximadamente 1800 usuarios, que provienen del sector formal e informal, con lo cual se atiende a la población en general, de las parroquias urbanas y rurales, además de los sectores aledaños al Cantón La Troncal, los usuarios son personas de entre 18 y 60 años de edad, hombres y mujeres económicamente activos.

## **Competencias**

Uno de los factores determinantes del crecimiento de una empresa de venta de electrodomésticos es la competencia, quienes buscan acaparar los potenciales clientes, ofreciendo un abanico de alternativas crediticias, productos a costo diferenciado, compra sin entrada, diferimiento de cuotas, cuotas gratis, aplazamiento de la primera cuota hasta tres meses después de realizada la compra, los potenciales competidores del “Comercial Cueva”, se encuentra Almacenes La Ganga, Créditos Económicos, Comandato, Orve Hogar que tienen presencia a nivel nacional, cantonalmente están Comercial Benítez, Créditos Unidos, Almacenes El Oro, Comercial Andreita, entre otros.

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente proyecto de investigación de tipo descriptiva, documental bibliográfica se llevó acabo utilizando la siguiente documentación: investigaciones bibliográficas, libros digitales y físicos, revistas científicas, páginas web. La metodología de exploración bibliográfica permitió la articulación de los datos encontrados en los documentos antes detallados, a través de la investigación descriptiva se puede comprender el tema a desarrollar, en ese contexto, la revisión documental permite al investigador adentrarse en el estudio, es decir; se delimita el problema en enfoques cuantitativos y cualitativos. Se utiliza las técnicas de la observación y el análisis documental

- **Enfoque cualitativo.-** Presenta un enfoque cualitativo, porque se basa en fundamentos e información científica, comprobatoria, busca y entrega soluciones. Este enfoque busca comprender el fenómeno de estudio en el ambiente natural, como vive, se comporta y actúa la gente; el sujeto investigado y el investigador establecen una relación sujeto – sujeto; existe una interacción entre la teoría y la realidad (Alaysa y et al, 2015).
- **Enfoque cuantitativo.-** Porque la información recopilada es numérica y estadística, se pueden tabular datos para presentar valores específicos (Olivier, 2018).

### **Tipos de investigación**

El presente trabajo de titulación se realiza con el tipo de investigación descriptiva, documental bibliográfica porque permite conocer la situación actual de la cartera vencida del “Comercial Cueva”, y como está afectando a la liquidez de la empresa, describe las alternativas para solucionar el problema investigado, así mismo las dificultades que han tenido, por ello se considera que esta modalidad de investigación busca determinar las propiedades, perfiles y características del sujeto producto de escudriñamiento.

Esta investigación es de tipo descriptiva, analiza, diagnostica e interpreta la situación actual de los procesos de provisiones de cuentas por cobrar; es decir se detallan los factores que influyen en la falta de procesos de evaluación del crédito y control de cartera, la alta morosidad y saldos no razonables. De igual forma se describe la importancia de brindar información oportuna a los socios de la compañía y que ésta incluya la entrega de sus estados de cuenta por cobrar que permitan el cumplimiento de sus obligaciones.

La investigación bibliográfica busca especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, poblaciones, cosa o cualquier otro fenómeno. Este estudio es independiente de cada característica, con la posibilidad de integrar alguna medición de dos o más características en un concepto o variable con el objeto de establecer “cómo es”, “cómo está” o “cómo se manifiesta”, el fenómeno. Se debe separar las características de las variables porque no es oportuno relacionarlos entre sí (Escobar, 2020).

### **Técnicas y herramientas de investigación**

En el presente trabajo de investigación se utiliza la técnica de observación porque es necesario tomar en cuenta cada parte del proceso contable NIIF de la cartera vencida para poder determinar las falencias que existen actualmente en la empresa “Comercial Cueva”.

Se precisa agregar la técnica de análisis documental, porque es necesario revisar la cartera de cuentas por cobrar para poder determinar que segmento de crédito es el que presenta problemas de cobro, para ello se debe realizar un análisis financiero, desde la cartera vencida para determinar la afectación de la liquidez en la empresa “Comercial Cueva”.

### **PASOS O PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los procedimientos de la investigación, se establecer en función de desarrollar los objetivos específicos, que se plantean en el capítulo I, del presente estudio.

**1. Establecer el índice actual de recuperación de la cartera vencida y su impacto en la liquidez de la empresa “Comercial Cueva”.**

Índice de morosidad = saldo de la cartera de crédito vencida al cierre del trimestre/ saldo de la cartera de crédito total al cierre del trimestre.

*Índice de morosidad* □

$$= \frac{\text{Saldo de la cartera de crédito vencida al cierre del año}}{\text{Saldo de la cartera de crédito total al cierre del año}}$$

**Figura 4. Índice de morosidad**

**Fuente: Carlos Parrales (2018)**

$$IM = \frac{53.900}{653.700} = 0,082 = 8,25\%$$

$$\text{Rotación de Cta x Cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

**Figura 5. Rotación de Cta x Cobrar**

**Fuente: Shirley Carrera (2018)**

$$\text{Rotación de Cta x Cobrar} = \frac{653.700}{53.900} = 12,13 \text{ veces}$$

$$\text{Rotación de Cta x Cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales a crédito}} \times 360$$

**Figura 6. Rotación de Cta. X Cobrar**

**Fuente: Shirley Carrera (2018)**

$$\text{Rotacion de Cta x Cobrar} = \frac{53.900}{653.700} \times 360 = 29,68 \text{ dias}$$

$$\text{Rotacion de Cta x Pagar} = \frac{\text{Costo de mercaderia vendida}}{\text{Cuenta por pagar}} = \text{veces}$$

**Figura 7. Rotación de Cta. x Pagar**

**Fuente: Shirley Carrera (2018)**

$$\text{Rotacion de Cta x Pagar} = \frac{653.700}{93.500} = 6,99 \text{ dias}$$

**Tabla 1. Calificación de los clientes y plazo de crédito**

Calificación	Plazo (días)
A	60
B	30
C	20
D	10
E	0

**Fuente: Margeory Vivanco**

**Tabla 2. Recategorización de la cartera**

Retraso	A	B	C	D	E
40	D	E	E	E	E
30	C	D	E	E	E
20	B	C	D	E	E
10	A	B	C	D	E

**Fuente: Margeory Vivanco**

Tabla 3. Indicador KPI (Mora)

Mora entre 0 y 10 días	Verde
Mora entre 11 y 20 días	Gris
Mora entre 21 y más de 30 días	Amarillo
Mora más de 30 días	Rojo

**2. Realizar un informe de los resultados obtenidos acerca del impacto de la cartera vencida en la liquidez de la empresa “Comercial Cueva”.**

Para la presentación del informe está dado por la estructura siguiente

**Introducción del informe**

- Presentación del tema
- Propósito del trabajo
- Fases y horas de trabajo
- Personas involucradas en el trabajo y su rol

**Texto del informe**

- Exposición de los aspectos examinados en el trabajo
- Método seguido
- Herramientas utilizadas

**Conclusión del informe**

- Evaluación del trabajo
- Posibles dificultades encontradas
- Reflexiones finales sobre la evidencia que surgió del documento
- Propuesta de solución que incluye la elaboración de un manual de políticas que guiará las actividades del departamento de crédito & cobranza.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Establecer el índice actual de recuperación de la cartera vencida y su impacto en la liquidez de la empresa “Comercial Cueva”.

#### Clasificación de cartera vencida

De acuerdo con Díaz (2016) la cartera vencida, corresponde al monto total de créditos otorgados hacia una persona física o moral, el mismo que se transforma en un activo de riesgo al tener créditos en mora”.

Tabla 4. Cartera vencida

Suma de monto en \$						
Etiqueta de fila	A	B	C	D	E	Total General
Pago atrasado	\$59,200.00	\$98,400.00	\$43,400.00	\$32,500.00	\$31,400.00	\$264,900.00
Sin pago	\$6,500.00	\$18,600.00	\$17,300.00	\$11,500.00		\$53,900.00
Sin problema		\$106,800.00	\$109,700.00	\$118,400.00		\$334,900.00
<b>Total general</b>	<b>\$65,700.00</b>	<b>\$223,800.00</b>	<b>\$170,400.00</b>	<b>\$162,400.00</b>	<b>\$31,400.00</b>	<b>\$653,700.00</b>

**Fuente:** Archivo de la empresa

Tabla 5. Cuadro general de pagos

Etiqueta de fila	Total Monto \$	Participación
Pago atrasado	\$264,900.00	40.52%
Sin pago	\$53,900.00	8.25%
Sin problema	\$334,900.00	51.23%
<b>Total general</b>	<b>\$653,700.00</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Archivo de la empresa



Tabla 6. Mensual de cartera vencida en 2019

Meses	Ventas	Recaudación	Cartera Vencida	% Mensual
Enero	\$47,500.00	\$38,500.00	\$5,250.00	9.74%
Febrero	\$53,000.00	\$34,400.00	\$4,200.00	7.79%
Marzo	\$46,400.00	\$41,250.00	\$4,800.00	8.91%
Abril	\$39,400.00	\$36,800.00	\$5,250.00	9.74%
Mayo	\$44,200.00	\$41,300.00	\$5,950.00	11.04%
Junio	\$58,100.00	\$50,200.00	\$2,950.00	5.47%
Julio	\$62,000.00	\$59,750.00	\$3,300.00	6.12%
Agosto	\$59,400.00	\$58,600.00	\$4,150.00	7.70%
Septiembre	\$58,250.00	\$57,300.00	\$3,900.00	7.24%
Octubre	\$63,000.00	\$60,500.00	\$3,500.00	6.49%
Noviembre	\$44,200.00	\$41,300.00	\$4,850.00	9.00%
Diciembre	\$78,250.00	\$79,900.00	\$5,800.00	10.76%
<b>Total</b>	<b>\$653,700.00</b>	<b>\$599,800.00</b>	<b>\$53,900.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Archivo de la empresa

### Impacto de la cartera vencida en la liquidez de las empresas

El registro, control e información inadecuada de las cuentas por cobrar dificultan al momento de contar con un conocimiento cabal de la edad de los vencimientos, imposibilitando establecer políticas de crédito apropiadas, el flujo de datos contables no se genera diariamente, en algunos casos demora en el asentamiento de las transacciones así como la obtención de informes financieros (Carrasco, 2015).

Existe una relación directa entre la cartera vencida y los problemas de liquidez que puede enfrentar una empresa, que la aplicación adecuada de mecanismos será el camino para sortear dichos percances. Diseñar políticas, elaboración de un manual o implementar un sistema informático para el departamento de Crédito y Cobranza, pueden servir para tomar decisiones adecuadas sin poner en riesgo la recuperación de los fondos (Salvador, 2018).

## **Ratios de liquidez**

Los ratios de liquidez tienen la capacidad de medir los niveles de solvencia que tiene una compañía para asumir sus obligaciones y compromisos adquiridos con proveedores, instituciones financieras, organismos de control y con los propietarios o accionistas, esto último dependerá de la dimensión de la organización (Bernal, 2017).

Casi la totalidad de las organizaciones adquieren deudas, ya sean estas para comprar materiales, insumos, bienes o servicios, además de mercadería para comercializar, en ese contexto, se planifica la devolución de los rubros en un periodo de tiempo corto, mediano o de largo plazo, es fundamental que su nivel de solvencia sea adecuado para cumplir las obligaciones contraídas, además de seguir recurriendo en nuevos financiamientos, en este caso la empresa deberá atender las deudas que vencen en un corto plazo.

La fórmula para calcular los ratios de liquidez es:

Ratio de liquidez = Activo corriente/ pasivo corriente

- Activo corriente: son de entre todos aquellos bienes y derechos que tiene la empresa para este rubro son: dinero y aquellos activos que se pueden transformar rápidamente en dinero efectivo (existencias, cuantas por cobrar a corto plazo por parte de los clientes, otros deudores e inversiones financieras).
- Pasivo corriente: son todas las deudas y obligaciones adquiridas que deben ser atendidas en un plazo no mayor a un año.

## **Rotación de cuentas por cobrar**

Para obtener el índice de rotación de cuentas por cobrar, se realiza la división entre las ventas anuales entregadas a crédito y las cuentas por cobrar, lo que se obtiene como resultado corresponde a la cantidad de veces que las cuentas por cobrar rotan durante el año comercial, es decir; con este indicador se sabe en qué tiempo retorna el dinero entregado a través de un crédito a la cartera de clientes (Araujo, 2016).

En pocas palabras, la rotación de las cuentas por cobrar permite conocer los movimientos económicos que están teniendo los créditos entregados a los clientes, para ello; se debe dividir las ventas anuales entregadas a crédito sobre las cuentas por cobrar, durante el año comercial.

La administración de las cuentas por cobrar, en el departamento de crédito y cobranza, ha dado como resultado la presencia de ciertos riesgos para la liquidez de la compañía “Comercial Cueva”, de continuar el incumplimiento de pagos el futuro financiero de la empresa sería incierto y la recuperación de valores es poco factible.

Lo antes mencionado puede traer las siguientes consecuencias:

- Bajos inventarios
- Descapitalización
- Incremento en los costos de cobranza
- Incumplimiento de pagos a proveedores
- Incumplimiento de obligaciones patronales
- Deterioro de la imagen de la empresa

Para poder obtener el índice de solvencia inmediata se aplicará la prueba acida:

$$\text{Prueba acida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

**Figura 8. Prueba acida**  
**Fuente: Juan Aristizábal (2017)**

$$\text{Prueba acida} = \frac{176,250 - 86,500}{93,500} = 0,96\%$$

A través de la prueba acida se puede determinar el índice de liquidez que tiene la compañía “Comercial Cueva”, para afrontar sus obligaciones patronales, pago a proveedores, cumplir con gastos operacionales (agua, luz, internet).

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

**Figura 9. Liquidez esperada**  
**Fuente: Juan Aristizábal (2017)**

$$\text{Liquidez esperada} = \frac{176,250}{93,500} = 1,89$$

El estudio realizado permitió determinar que la liquidez daba un equivalente de \$0,96 por cada \$1 de deuda con un activo corriente de \$176,250, en tanto; para que la compañía “Comercial Cueva”, pueda mantenerse en el mercado y seguir recibiendo y otorgando créditos, se plantea obtener un mayor margen de liquidez que preste garantías financieras en el presente y planificando adecuadamente el futuro.

### **Rotación de cuentas por pagar**

El ratio de rotación de cuentas por pagar permite conocer la liquidez que tiene la compañía para cumplir sus pagos para con proveedores, obligaciones patronales, solventar los rubros de servicios de funcionamiento, normalmente son valores a cubrir en un periodo menor a 12 meses (Padilla, 2017).

Las compañías trabajan sus cuentas por cobrar de forma permanente, con el objetivo de evitar atrasos en sus pagos y posteriores multas que son establecidas al momento firmar los acuerdos operacionales, aunque los proveedores siempre permiten estirar ciertos plazos, pero no todos tienen la misma predisposición, los entes gubernamentales exigen inmediatamente el pago de sus prestaciones, y los servicios de funcionamiento son esenciales para que las dependencias sigan trabajando de forma ininterrumpida.

$$IM = \frac{53.900}{653.700} = 0,082 = 8,25\%$$

$$\textit{Rotacion de Cta x Cobrar} = \frac{653.700}{53.900} = 12,13 \textit{ veces}$$

$$\textit{Rotacion de Cta x Cobrar} = \frac{53.900}{653.700} \times 360 = 29,68 \textit{ dias}$$

$$\textit{Rotacion de Cta x Pagar} = \frac{653.700}{93.500} = 6,99 \textit{ dias}$$

## **2.- Realizar un informe de los resultados obtenidos acerca del impacto de la cartera vencida en la liquidez de la empresa “Comercial Cueva”.**

### **Introducción del informe**

Para Díaz (2016) la cartera vencida “corresponde al monto total de créditos otorgados hacia una persona física o moral, el mismo que se transforma en un activo de riesgo al tener créditos en mora” (p.78), en pocas palabras, el concepto de cartera vencida se ubica como tal en el momento que un ente natural o jurídico empieza a incluir sus obligaciones con alguna institución de crédito, ya sea esta financiera o comercial, por ello; se transforma en un riesgo potencial al momento de otorgar un nuevo respaldo económico.

Cuando una organización cuenta con una política contable se puede clasificar la cartera vencida de acuerdo a las condiciones no cumplidas por los clientes, para considerar la provisión en los locales comerciales se debe estimar las siguientes condiciones:

- Crédito sin financiación hasta 60 días
- Crédito con financiación entre 60 y más días.
- Cartera vencida entre 91 y 180 días.
- Cartera vencida entre 181 y 360 días.
- Cartera vencida entre 360 y más días.

La liquidez es la capacidad de convertir un activo en dinero, comprende aquellos bienes tangibles o intangibles de una persona o de una empresa que son plausibles de ser transformados rápida y sencillamente en dinero en efectivo,

aunque también indica que se dispone de dinero contante y sonante en el bolsillo (Tutau, 2018).

Liquidez es contar con el efectivo necesario en el momento oportuno que permita realizar el pago de los compromisos anteriormente contraídos, por lo general todo negocio que tiene liquidez es solvente, pero no toda empresa que es solvente quiere decir que forzosamente deba tener liquidez (Haro, 2017).

- **Propósito del trabajo**

Realizar un informe de los resultados obtenidos acerca del impacto de la cartera vencida en la liquidez de la empresa “Comercial Cueva”.

- **Fases y horas de trabajo**

**Cuadro**

Ítems	Fases	Semana 1 (40 horas)	Semana 2 (40 horas)	Semana 3 (40 horas)
1	<b>Introducción del informe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del tema</li> <li>• Propósito del trabajo</li> <li>• Fases y horas de trabajo</li> <li>• Personas involucradas en el trabajo y su rol</li> </ul>			

2	<p><b>Texto del informe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exposición de los aspectos examinados en el trabajo</li> <li>▪ Método seguido</li> <li>▪ Herramientas utilizadas</li> </ul>			
3	<p><b>Conclusión del informe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación del trabajo</li> <li>▪ Posibles dificultades encontradas</li> <li>▪ Reflexiones finales sobre la evidencia que surgió del documento</li> <li>▪ Propuesta de solución que incluye la elaboración de un manual de políticas que guiará las actividades del departamento de crédito &amp; cobranza.</li> </ul>			

Elaborado: Vivanco Benítez (2020)

- Personas involucradas en el trabajo y su rol

**Cuadro**

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
--------------------	-------



	Gerente Financiero
	Contador
	Asistente financiero
	Asistente contable

Elaborado: Vivanco Benítez (2020)

### Texto del informe

- Exposición de los aspectos examinados en el trabajo

A través de la prueba acida se puede determinar el índice de liquidez que tiene la compañía “Comercial Cueva”, para afrontar sus obligaciones patronales, pago a proveedores, cumplir con gastos operacionales (agua, luz, internet).

El estudio realizado permitió determinar que la liquidez daba un equivalente de \$0,96 por cada \$1 de deuda con un activo corriente de \$176,250, en tanto; para que la compañía “Comercial Cueva”, pueda mantenerse en el mercado y seguir recibiendo y otorgando créditos, se plantea obtener un mayor margen de liquidez que preste garantías financieras en el presente y planificando adecuadamente el futuro.

El ratio de rotación de cuentas por pagar permite conocer la liquidez que tiene la compañía para cumplir sus pagos para con proveedores, obligaciones patronales, solventar los rubros de servicios de funcionamiento, normalmente son valores a cubrir en un periodo menor a 12 meses (Padilla, 2017).

Las compañías trabajan sus cuentas por cobrar de forma permanente, con el objetivo de evitar atrasos en sus pagos y posteriores multas que son establecidas

al momento firmar los acuerdos operacionales, aunque los proveedores siempre permiten estirar ciertos plazos, pero no todos tienen la misma predisposición, los entes gubernamentales exigen inmediatamente el pago de sus prestaciones, y los servicios de funcionamiento son esenciales para que las dependencias sigan trabajando de forma ininterrumpida.

- Método seguido  
Análisis vertical
- Herramientas utilizadas  
Indicadores financieros

*Índice de morosidad*  $\square$

$$= \frac{\text{Saldo de la cartera de credito vencida al cierre del año}}{\text{Saldo de la cartera de credito total al cierre del año}}$$

**Figura 10. Índice de morosidad**

**Fuente: Carlos Parrales (2018)**

$$IM = \frac{53.900}{653.700} = 0,082 = 8,25\%$$

$$\text{Rotacion de Cta x Cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales a credito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

**Figura 11. Rotación de Cta x Cobrar**

**Fuente: Shirley Carrera (2018)**

$$\text{Rotacion de Cta x Cobrar} = \frac{653.700}{53.900} = 12,13 \text{ veces}$$

$$\text{Rotacion de Cta x Cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales a credito}} \times 360$$

**Figura 12. Rotación de Cta. X Cobrar**

**Fuente: Shirley Carrera (2018)**

$$\text{Rotacion de Cta x Cobrar} = \frac{53.900}{653.700} \times 360 = 29,68 \text{ dias}$$

$$\text{Rotacion de Cta x Pagar} = \frac{\text{Costo de mercaderia vendida}}{\text{Cuenta por pagar}} = \text{veces}$$

**Figura 13. Rotación de Cta. x Pagar**

**Fuente: Shirley Carrera (2018)**

$$\text{Rotacion de Cta x Pagar} = \frac{653.700}{93.500} = 6,99 \text{ dias}$$

Para poder obtener el índice de solvencia inmediata se aplicará la prueba acida:

$$\text{Prueba acida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

**Figura 14. Prueba acida**  
**Fuente: Juan Aristizábal (2017)**

$$\text{Prueba acida} = \frac{176,250 - 86,500}{93,500} = 0,96\%$$

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

**Figura 15. Liquidez esperada**  
**Fuente: Juan Aristizábal (2017)**

$$\text{Liquidez esperada} = \frac{176,250}{93,500} = 1,89$$

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Una vez analizada la información se concluye que, la empresa “Comercial Cueva”, maneja criterios empíricos para realizar sus gestiones de cobranza, a pesar de ello, el departamento de crédito trabaja sobre los parámetros máximos exigidos de cartera vencida para mantener estable la liquidez de la organización, pero también es necesario reforzar los mecanismos de control, porque un 8,25% de vencimiento podría ir proyectando problemas a futuro.
- Los meses considerados críticos en la gestión de cobranza se dan al iniciar y finalizar los años contables, los periodos de inicio de temporada escolar también representan un cuello de botella realizar una adecuada recaudación, lo que quiere decir que los meses críticos en el año son cuatro, aunque en la actualidad no ha incidido drásticamente en la liquidez de la compañía.
- Una inadecuada gestión de cobranza traería problemas para mantener el stock y la atención al cliente sería insuficiente, además se debería incurrir en gastos por gestión de cobranza, se atrasaría el pago a proveedores, obligaciones patronales, además no se estaría proyectando una buena imagen de la empresa frente a la competencia.
- Entre las posibles alternativas de solución se propone la elaboración de un manual de políticas que guiará las actividades del departamento de crédito & cobranza.

## Recomendaciones

- Comercial Cueva debe mejorar los procesos de cobranza y para ello considerar parámetros establecidos en las normas contables del Ecuador, aunque mantiene una cartera considerada aceptable, tomando en consideración que la misma no supera el 10%, pero sería recomendable que la mantenga en un índice menor o igual al 5%, implementar nuevos mecanismos de control le permitirá corregir falencias existentes en la actualidad.
- Planificar los meses considerados críticos en la gestión de cobro, evitará que los clientes tengan problemas de pago y la cartera empiece a inflar los vencimientos, establecer estrategias de cobranza, permitirá mantener los índices moderados de cartera vencida, con lo cual se garantiza la liquidez de la compañía y su funcionamiento de permanente.
- Capacitar al personal de crédito & cobranza, traerá como consecuencia gestiones parametrizadas y acorde a las reales capacidades de pago de los clientes, también es necesario que los departamentos de la organización trabajen articuladamente (ventas-cobranza), todo lo antes mencionado permitirá cumplir con todas las obligaciones adquiridas por la organización.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Aching, C. (2016). *Ratios financieros y matemáticas* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE.
- Aguilar, V. (2017). Historia de la contabilidad. *2017*, 9(2), 37.
- Alaysa, C., & et al. (2015). *Iniciarse en la investigación académica* (Tercera ed.). Lima, Perú: UPC.
- Álvarez, L. N. (2018). *Finanzas 1* (Primera ed.). México, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Araujo, E. (2016). *Análisis de cartera vencida* (Primera ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Arraya, L. (2018). *Norma Internacional de Información Financiera* (Segunda ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Arroba, J. (2018). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez (Título de pregrado)*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil.
- Arroyo, L., & Bravo Romero, C. (2014). *Análisis del control interno de la cartera vencida (tesis de pregrado)*. Universidad Estatal de Milagro, Milagro.
- Asamblea Nacional. (2004). *Ley para la Reforza de las Finanzas Públicas*. Servicio de Rentas Internas. Quito: Registro Oficial 181, 30-IV-1999.
- Asamblea Nacional. (2008). *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Asamblea Nacional. Montecristi: Registro Oficial 135.

- Bernal, D. (2017). *Ratios financieros de empresas que cotizan en la bolsa* (Primera ed.). Barcelona, España: Paraninfo.
- Braña, F. (2016). *Buen Vivir y cambio de la matriz productiva* (Primera ed.). Quito, Ecuador: Universidad Cantabria.
- Cardozo, C. (2016). *Carteras vencidas y sus indicadores* (Primera ed.). México, México: ECOE.
- Carrasco, M. (2015). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez de la empresa PURATOXIC (Tesis de pregrado)*. Universidad Estatal de Milagro, Milagro.
- Chávez, J. P., & Fol Olguín, R. (2017). *Contabilidad electrónica y su envío a través del portal del SAT 2017* (Segunda ed.). México, México: TAXXX.
- Cisneros, R. (2017). *Cuentas por cobrar* (Segunda ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Contreras, R. (2017). *Indicadores financieros* (Primera ed.). Monterrey, México: Patria.
- Décaro, L. (2017). *Análisis y planeación financiera* (Segunda ed.). Zumpango, México: UAEM.
- Díaz, C. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo. *ORBIS*, 13(37), 20.
- Díaz, M. (2016). Cartera vencida. En M. Díaz, *Créditos vencidos* (Primera ed., pág. 78). Barranquilla, Colombia: ECOE.
- Dumont, J. R. (2015). *Gestión Administrativa* (Primera ed.). New York, Estados Unidos: GRIN.

- Encalada, L. (2016). *Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros (Tesis de Pregrado)*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil.
- Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior* (Segunda ed.). Barranquilla, Colombia: LULU.
- Estupiñan, R. (2015). *Administración de riesgos* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: ECOE.
- Fernández, A. C. (2014). *Gestión administrativa para el asesoramiento de productos de activo* (Primera ed.). Barcelona, España: ELEARNING.
- Fernández, J. M. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa* (Primera ed.). México, México: PATRIA.
- Ficco, C. (2019). Evolución histórica de los enfoques en contabilidad financiera. *Redalyc*, 14(23), 40.
- Fierro, F. (2018). *Tipos de cartera vencida* (Cuarta ed.). Barcelona, España: Paraninfo.
- García, I. (2018). *Economía simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/ratios-financieros>
- García, J. O. (2018). *Contabilidad General* (Décimo tercera ed.). Guayaquil, Ecuador: DEUSTO.
- García, N. (2015). Las microempresas un segmento fundamental en el desarrollo empresarial. *Horizonte empresarial*, 2(2), 18.
- Ghersí, J. H. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera* (Tercera ed.). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.



- González, J. V. (2015). *Teoría de las disponibilidades, del interés y de la renta* (Tercera ed.). Madrid, España: Complutense.
- González, Y. (2016). Análisis de la evolución histórica de la contabilidad. *SciELO*, 14(1), 11.
- Gutiérrez, J. (2016). *Liquidez y rentabilidad* (Primera ed.). Lima, Perú: Paraninfo.
- Haro, A. (2017). *Gestión financiera* (Décima cuarta ed.). Almería, España: UAL.
- Herrera, P. (2018). *Crédito y cobranza* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Paraninfo.
- Horngrén, C. (2018). *Introducción a la contabilidad financiera* (Séptima ed.). México, México: PEARSON.
- Huacchillo, L. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *SciELO*, 12(2), 357.
- Komlya, A. (2019). *Crece negocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/ratios-financieros/>
- Leyva, C. M. (2019). *Estudio del régimen fiscal de empresas constructoras* (Tercera ed.). México, México: ECOE.
- Luna, R. (2019). Cuentas por cobrar. *Poder y finanzas*, 5(12), 13.
- Lunkes, R. (2017). Estudio de las publicaciones sobre contabilidad. *SciELO*, 24(61), 12.
- Malavé, D. (2016). *Impacto financiero de políticas y procedimientos de la cartera vencida (Tesis de pregrado)*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

- Mallo, C., & Rocafort, A. (2015). *Contabilidad de dirección para la toma de decisiones* (Primera ed.). Barcelona, España: PROFIT.
- Manuel Contreras. (2014). *YQBSA Contabilidad*. Obtenido de <https://yqbsacontabilidad.blogspot.com/2014/10/que-es-contabilidad.html>
- Marcotrigiano, L. (2017). Discusión del concepto activo. *Contable Faces*, 14(22), 72.
- Marmolejo, G. L., Grajales Londoño, G., Rincón Soto, C., & Zamorano Ho, R. (2016). *Plan único de cuentas* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: De la U.
- Martínez, Á. M. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE.
- Medina, J. (2016). *Análisis de los estados financieros* (Primera ed.). Machala, Ecuador: UTMACH.
- Medina, L. R. (2016). *Plan de cuentas para sistemas contables* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE.
- Melo, J. M. (2015). *Introducción a la contabilidad financiera de las Pymes* (Primera ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración* (Primera ed.). Barranquilla, Colombia: ECOE.
- Muñoz, M. (2017). ¿La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida. *Redalyc*, 22(50), 173.
- Navarro Finanzas. (2019). *Navarro Finanzas*. Obtenido de <https://navarrofinanzas.com/liquidez-de-una-empresa/>

- Olivier, J. (2018). *El rigor de lo cualitativo* (Tercera ed.). Madrid, España: CIS.
- Padilla, J. (2017). Rotación de cuentas por pagar. *SciELO*, 12(4), 76.
- Pérez, F. (2017). *Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa* (Primera ed.). Madrid, España: CEP.
- Raúl Villavicencio. (2019). *Enciclopedia económica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/liquidez/>
- Salvador, P. (2018). Instrumentos para recuperación de cartera vencida. *SciELO*, 15(12), 26.
- Santiago, N. (2017). *Introducción a la contabilidad general* (Primera ed.). Ambato, Ecuador: UTA.
- Servicio de Rentas Internas. (2004). *Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno*. Servicio de Rentas Internas. Quito: Registro Oficial.
- Soto, J. G. (2018). Los estados financieros y la necesidad de su conocimiento básico por la judicatura. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 1(3), 2.
- Superintendencia de economía popular y solidaria. (2015). *Superintendencia de economía popular y solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/340346/Norma+Riesgo+de+Cr%C3%A9dito.pdf/21a94c6c-b98b-4ddd-8c07-fce5fbbdb1f5>
- Tomalá, C. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar* (Primera ed.). Barcelona, España: Paraninfo.
- Tutau, F. (2018). *Una farmacia de éxito* (Primera ed.). Alcalá, España: Formación.

Vásquez, E. (2020). *Contabilidad para pymes* (Primera ed.). Bogotá, Colombia:

ECOE.

Vera, L., & Costa, I. (2017). Estimación y proyección de la calidad de la cartera de crédito utilizando variables macroeconómicas. *Economía y estadística*,

65(2), 32.

Yanzapanta, M. (2015). *La gestión de cobro y su incidencia en la cartera vencida (tesis de pregrado)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.