



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS  
CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE  
LA CARTERA VENCIDA DE LA COMPAÑÍA LIVANSUD S.A., DE LA  
PARROQUIA TARQUI, CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**Autor:** Sornoza Márquez Dora Katherine

**Tutor:** Dr. C. Elena Tolozano Benites

**Guayaquil, Ecuador**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por haberme permitido existir y llegar a este momento importante en mi vida profesional.

A mis padres Ramón y Dorita por darme la vida y estar en cada momento bueno y malo de mi vida, por siempre creer en mí y en mis capacidades.

A mis hermanos Janeth y Stalin, por su amor y buen ejemplo de superación.

A mi tía Ketita quien con su amor incondicional me ha levantado en duros momentos de mi vida.

A mis hijos Emilio y Bryanna por quienes me levanto cada mañana y para quienes deseo ser el mejor ejemplo.

**Sornoza Márquez Dora Katherine**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primero a Dios por darme la vida y salud para avanzar día a día.

A mis padres por enseñarme los mejores valores e inculcarme que todo esfuerzo y sacrificio tiene una gran recompensa.

A mis hijos quienes son mi motor de vida, especialmente por aquellas veces en las que no han podido tener una madre a tiempo completo, estoy segura que sin ellos no lo hubiera logrado.

A mis amigos y familiares en general, gracias por cada palabra de aliento y estar siempre apoyándome para que no decline de este sueño.

**Sornoza Márquez Dora Katherine**



# **INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

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

### **TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** Propuesta de mejoras al proceso de recuperación de la cartera vencida de la Compañía Livansud S.A., de la parroquia Tarqui, ciudad de Guayaquil

**Autora:** Sornoza Márquez Dora Katherine

**Tutora:** PhD. Elena Tolozano Benites

### **RESUMEN**

Como proyecto de investigación se realizó un análisis de la situación de la cartera vencida y cuentas por cobrar de clientes de la empresa LIVANSUD S.A., dentro de este proceso investigativo se han evidenciado falencias en el área de crédito y cobranzas tales como la falta de procesos y políticas tanto para aprobación de créditos como para la pronta recuperación de los mismo. Esta situación ocasionó que la organización tenga inconvenientes con la liquidez, viéndose afectados los flujos que sirven para la diaria realización de operaciones. La propuesta del proyecto se basa en la propuesta de mejoras al proceso de recuperación de la cartera vencida, donde se establece objetivos departamentales y funciones específicas del área ya que la empresa no cuenta con parámetros de acción para evaluar a un cliente, definir montos, con la finalidad de mejorar la efectividad del cobro de los valores y asegurar la liquidez de la empresa.

Liquidez

Cartera vencida

Provisiones



# INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

### TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA:** Propuesta de mejoras al proceso de recuperación de la cartera vencida de la Compañía Livansud S.A., de la parroquia Tarqui, ciudad de Guayaquil

**Autora:** Sornoza Márquez Dora Katherine

**Tutora:** PhD. Elena Tolozano Benites

### ABSTRACT

As a research project, an analysis of the situation of the overdue portfolio and accounts receivable from clients of the company LIVANSUD SA was carried out, within this investigative process, shortcomings in the area of credit and collections have been evidenced such as the lack of processes and policies for both approval of credits and their prompt recovery. This situation caused the organization to have problems with liquidity, affecting the flows that are used to carry out daily operations. The project proposal is based on the proposal for improvements to the overdue portfolio recovery process, where departmental objectives and specific functions of the area are established since the company does not have action parameters to evaluate a client, define amounts, with The purpose of improving the effectiveness of the collection of securities and ensuring the liquidity of the company.

Liquidity

Past-due portafolio

Provisions

## INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	IV
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	IX
INDICE DE CONTENIDO .....	X
INDICE DE TABLA.....	XV
INDICE DE FIGURA .....	XVI
<b>1. CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Ubicación del problema en un contexto .....	1
1.2. Situación conflicto .....	3
1.3. Delimitación del problema:.....	4
1.4. Formulación problema.....	4
1.5. Variables de la investigación .....	4
1.6. Evaluación del problema.....	5
1.6.1. Delimitado .....	5
1.6.2. Claro .....	5
1.6.3. Evidente .....	5
1.6.4. Concreto .....	5
1.6.5. Relevante.....	6
1.6.6. Original .....	6
1.6.7. Factible .....	6
1.7. Objetivos de la investigación.....	6
1.7.1. Objetivo general .....	6
1.7.2. Objetivos específicos.....	6
1.8. Justificación de la investigación .....	7

1.8.1.	Conveniencia.....	7
1.8.2.	Implicaciones prácticas.....	8
1.8.3.	Utilidad metodológica.....	8
1.8.4.	Relevancia social .....	8
<b>2.</b>	<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1.	Fundamentación teórica .....	9
2.1.1.	Antecedentes históricos .....	9
2.1.2.	Antecedentes referenciales.....	10
2.2.	Antecedentes teóricos.....	11
2.2.1.	Fundamentos de la Contabilidad Financiera .....	11
2.2.2.	Objetivos de la contabilidad financiera.....	12
2.2.3.	Importancia de la contabilidad financiera .....	14
2.2.4.	La contabilidad de las cuentas por cobrar.....	15
2.2.5.	Administración de la cartera de cuentas por cobrar .....	16
2.2.6.	Clasificación de las cuentas por cobrar .....	17
2.2.7.	Cartera vencida.....	18
2.2.8.	Liquidez .....	18
2.2.9.	Proceso de recuperación de la cartera vencida .....	19
2.2.10.	Gestión administrativa.....	22
2.2.11.	Mejora de procesos en los negocios.....	23
2.2.12.	Incentivo al cliente para generar pagos.....	24
2.2.13.	Políticas de crédito .....	26
2.2.14.	Medidas de riesgo.....	27
2.2.15.	Indicadores financieros.....	28
2.3.	Fundamentación legal .....	28
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador .....	28
2.3.2.	Ley de Compañías .....	29
2.3.3.	NIIF 9 - Instrumentos financieros.....	29
2.3.4.	NIC 30 Información a revelar en los estados financieros de bancos e instituciones financieras similares .....	30

2.3.5.	Ley de régimen tributario interno, LORTI.....	30
2.4.	Definiciones conceptuales .....	31
2.5.	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
<b>3.</b>	<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....</b>	<b>37</b>
3.1.	Presentación de la empresa.....	37
3.1.1.	Breve reseña histórica de la Empresa.....	37
3.1.2.	Misión.....	37
3.1.3.	Visión.....	38
3.1.4.	Estructura organizativa.....	38
3.1.5.	Plantilla de trabajadores Area Comercial de la Empresa .....	38
3.1.6.	Clientes, proveedores y competidores más importantes .....	39
3.1.7.	Principales productos o servicios.....	42
3.2.	Diseño de la investigación .....	43
3.3.	Plan de la investigación .....	44
3.4.	Enfoque de la investigación.....	44
3.4.1.	Enfoque cuantitativo .....	44
3.4.2.	Enfoque cualitativo.....	44
3.5.	Tipos de investigación.....	45
3.5.1.	Investigación descriptiva.....	45
3.5.2.	Investigación correlacional .....	45
3.5.3.	Investigación explicativa.....	46
3.6.	Métodos y técnicas de la investigación .....	46
3.6.1.	Método inductivo - deductivo .....	46
3.6.2.	Método analítico - sintético .....	46
3.6.3.	Método estadístico - matemático.....	47
3.7.	Técnicas de la investigación.....	47
3.7.1.	Observación .....	47
3.7.2.	Análisis documental.....	47
3.8.	Procedimiento de la investigación.....	48

## **4. CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**50**

<b>4.1. Diagnosticar el estado actual del proceso de recuperación cartera vencida de la Compañía Livansud S.A., de la parroquia Tarqui, de la ciudad de Guayaquil. ....</b>	<b>50</b>
<b>4.1.1. Análisis de los activos .....</b>	<b>50</b>
<b>4.1.2. Análisis de los pasivos.....</b>	<b>51</b>
<b>4.1.3. Análisis del patrimonio.....</b>	<b>52</b>
<b>4.2. Evaluación de los ratios financieros .....</b>	<b>52</b>
<b>4.3. Análisis de los procesos de cobranza y crédito de la empresa .....</b>	<b>54</b>
<b>4.3.1. Análisis de políticas de crédito .....</b>	<b>54</b>
<b>4.3.2. Análisis de la cantidad de clientes en mora .....</b>	<b>55</b>
<b>4.3.3. Índice de pagos de clientes.....</b>	<b>55</b>
<b>4.3.4. Análisis de políticas de cobro .....</b>	<b>56</b>
<b>4.3.5. Análisis de responsables de cobro .....</b>	<b>57</b>
<b>4.4. Causas de la generación de cartera vencidas .....</b>	<b>57</b>
<b>4.5. Propuesta de mejoras en los procesos de cobranzas y créditos ...</b>	<b>58</b>
<b>4.6. Plan de acción: .....</b>	<b>58</b>
<b>4.7. Objetivo General de la propuesta .....</b>	<b>58</b>
<b>4.8. Objetivos específicos de la propuesta .....</b>	<b>59</b>
<b>4.9. Desarrollo del plan de mejora.....</b>	<b>59</b>
<b>4.10. Definición de condiciones de crédito .....</b>	<b>59</b>
<b>4.11. Clasificación de clientes .....</b>	<b>59</b>
<b>4.12. Proceso para la concesión de crédito mediante documentación de respaldo .....</b>	<b>60</b>
<b>4.12.1. Solicitud de Crédito.....</b>	<b>61</b>
<b>4.12.2. Copia del Ruc y documento de identidad .....</b>	<b>61</b>
<b>4.12.3. Copia del nombramiento del Representante legal .....</b>	<b>61</b>
<b>4.12.4. Copia de Escritura de Constitución de la empresa .....</b>	<b>61</b>
<b>4.12.5. Copia de Servicios Básicos .....</b>	<b>61</b>
<b>4.12.6. Referencias Comerciales .....</b>	<b>61</b>

4.12.7.	Certificado Bancario.....	61
4.13.	Proceso de recepción de requisitos .....	62
4.14.	Proceso de seguridad documental .....	62
4.14.1.	Proceso de aprobación y custodia documental .....	63
4.15.	Estructura del departamento de cobranza y crédito .....	64
4.16.	Cupo crediticio.....	66
4.16.1.	Clientes nuevos .....	67
4.16.2.	Clientes antiguos .....	67
4.17.	Proceso de recolección de cuotas vencidas.....	67
4.18.	Planificación mensual de recaudación de pagos.....	68
4.19.	Disminución de cartera vencida .....	69
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>71</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>72</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>73</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>76</b>

## INDICE DE TABLA

<b>Tabla 1</b>	<b><i>Definición de variable independiente.....</i></b>	<b>35</b>
<b>Tabla 2</b>	<b><i>Definición de variable dependiente.....</i></b>	<b>36</b>
<b>Tabla 3</b>	<b><i>Estructura organizativa de Livansud S.A.....</i></b>	<b>38</b>
<b>Tabla 4</b>	<b><i>Plantilla de trabajadores.....</i></b>	<b>38</b>
<b>Tabla 5</b>	<b><i>Clientes recurrentes en Livansud S.A.....</i></b>	<b>39</b>
<b>Tabla 6</b>	<b><i>Proveedor Chino Guangzhou Changzhen Electronic Technology.....</i></b>	<b>40</b>
<b>Tabla 7</b>	<b><i>Proveedor alemán Behringer.....</i></b>	<b>40</b>
<b>Tabla 8</b>	<b><i>Principales competidores de productos sustitutos.....</i></b>	<b>41</b>
<b>Tabla 9</b>	<b><i>Principales competidores de productos musicales.....</i></b>	<b>41</b>
<b>Tabla 10</b>	<b><i>Productos en la línea de audio.....</i></b>	<b>42</b>
<b>Tabla 11</b>	<b><i>Productos en la línea de instrumentos musicales.....</i></b>	<b>43</b>
<b>Tabla 12</b>	<b><i>Estado de situación financiera en Livansud S.A.....</i></b>	<b>48</b>
<b>Tabla 13</b>	<b><i>Estado de resultados en Livansud S.A.....</i></b>	<b>49</b>
<b>Tabla 14</b>	<b><i>Análisis vertical y horizontal de los activos.....</i></b>	<b>50</b>
<b>Tabla 15</b>	<b><i>Análisis vertical y horizontal de los pasivos.....</i></b>	<b>51</b>
<b>Tabla 16</b>	<b><i>Análisis vertical y horizontal de patrimonio.....</i></b>	<b>52</b>
<b>Tabla 17</b>	<b><i>Ratio de liquidez.....</i></b>	<b>52</b>
<b>Tabla 18</b>	<b><i>Ratios de solvencia.....</i></b>	<b>53</b>
<b>Tabla 19</b>	<b><i>Ratios de actividad.....</i></b>	<b>53</b>
<b>Tabla 20</b>	<b><i>Ratios de rentabilidad.....</i></b>	<b>54</b>
<b>Tabla 21</b>	<b><i>Generación de cartera vencida.....</i></b>	<b>57</b>
<b>Tabla 22</b>	<b><i>Plan de Mejora.....</i></b>	<b>58</b>
<b>Tabla 23</b>	<b><i>Clasificación de clientes.....</i></b>	<b>60</b>
<b>Tabla 24</b>	<b><i>Formato de control del proceso de recepción de requisitos.....</i></b>	<b>62</b>
<b>Tabla 25</b>	<b><i>Perfil del asistente de cobranza y crédito.....</i></b>	<b>64</b>
<b>Tabla 26</b>	<b><i>Perfil del jefe de crédito y cobranza.....</i></b>	<b>65</b>
<b>Tabla 27</b>	<b><i>Procedimiento para recuperación de cartera vencida.....</i></b>	<b>69</b>

## INDICE DE FIGURA

<b>Figura 1 Cantidad de clientes en mora .....</b>	<b>55</b>
<b>Figura 2 Índice de pagos de clientes .....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 3 Requisitos para solicitud de crédito persona natural.....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 4 Requisitos para solicitud de créditos personas jurídicas... </b>	<b>60</b>
<b>Figura 5 Proceso de aprobación de crédito .....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 6 Proceso de custodia documental .....</b>	<b>63</b>

# 1. CAPÍTULO I EL PROBLEMA

## 1.1. Ubicación del problema en un contexto

Se puede decir que plantear un estudio a las políticas de crédito y cobranzas, así como su incidencia en la rentabilidad de una empresa es importante en este estudio ya que permitirá tener un buen funcionamiento económico, y de esta forma cumplir las metas establecidas por una entidad (Gando, 2019)

Para Morales y Morales (2014) indican que el crédito es algo de lo que las empresas e incluso personas físicas no lo consideran un método de pago aceptable, pero siempre terminan accediendo ya que, éste es y seguirá siendo un método fundamental en la actividad económica. Lo indicado por los autores, no se aleja de la realidad, ya que las ventas a crédito van a ser siempre llamativas para el consumidor que desea cancelar en pequeñas cuotas (Veiga, 2020).

Para conocer profundamente a sus clientes las empresas deben potenciar los canales de comunicación y los datos que a través de ellos recolectan; así mismo, debe apoyarse en la tecnología para gestionar esos datos y convertirlos en información de tal manera que les permita utilizarla en la profundización de las relaciones y consolidación de las mismas (Lovelock, Carrion, Huete, Reynoso, & D'Andrea, 2004)

La efectividad en toda organización depende de la correcta aplicación de su know-how en cada área que compone la empresa, estos tienen que estar alineados misión, visión y objetivos de la institución.

El modelo matricial como los de origen japonés destacaban la importancia de los procesos como base sobre la que desarrollar políticas y estrategias operativas sólidas (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014)

Tras un año 2020 determinante en la economía del país debido a la pandemia que azoto el mundo entero por el virus Covid-19, al igual que otras compañías del Ecuador, Livansud S.A., ha presentado problemas en la recuperación de créditos, para lo cual se estima determinar procesos que permitan una recuperación adecuada de los créditos vencidos (Cedeño M., 2021).

La cartera de crédito de la empresa Livansud S.A. se vio afectada en gran medida por el aumento de los créditos vencidos durante la actual crisis por la pandemia. El alto nivel de estos créditos limita la liquidez de la empresa, lo que se traduce en una disminución de ingresos y un aumento en las obligaciones por pagar de la empresa. Los efectos negativos del crecimiento de los préstamos morosos se reflejaron negativamente en la fortaleza económica de la empresa y compromete su estabilidad en el mercado. La mayoría de las empresas en Guayaquil tienen importantes problemas de liquidez y sus incumplimientos afectan negativamente a la parte sana de la economía. Por lo tanto, se debe buscar un nuevo enfoque para la recuperación de esta cartera vencida y reducir su impacto adverso en Livansud S.A.

Con esta propuesta que integra nuevas políticas y procedimientos se busca tener un manejo más eficiente y eficaz en la cartera vencida, lo que generara una mayor liquidez a la compañía, de esta forma se puede llegar a cumplir con las obligaciones inmediatas, como lo son pago a proveedores, sueldos del personal, entre otros gastos fijos (Saltos, 2019).

## **1.2. Situación conflicto**

La compañía Livansud S.A., inicia sus actividades el 5 de marzo del año 2002 teniendo como objeto social la importación, diseño, fabricación y comercialización de equipos electrónicos y eléctricos, así como instrumentos musicales, se encuentra ubicada en el Km 7.5 de la vía a Daule, en la ciudad de Guayaquil, cantón Guayas, tiene varias tiendas departamentales en ciudades como Quito, Cuenca y Manta.

Livansud S.A., comercialmente conocida como “ECKOMUSIC” y “ECKHOGAR” cuenta con marcas posesionadas en el mercado tales como Pioneer, Italy Audio, Yamaha, Audiocenter, Tama, Crusader, Ibáñez, y Evvo que es su más reciente línea de negocios en electrodomésticos.

La problemática identificada se orienta en la recuperación de la cartera vencida que existe en la compañía Livansud S.A., esta situación influye negativamente en el presupuesto de la empresa ocasionando pérdidas en tiempo y dinero, al no cumplir los objetivos y metas que se han planteado.

### **1.3. Delimitación del problema:**

**Campo:** Contable financiero

**Área:** Cartera vencida

**Aspectos:** Recuperación, incremento en la liquidez

**Contexto:** Livansud S.A.

**Cantón:** Guayaquil

**Provincia:** Guayas

**Año:** Primer semestre año 2021

**Tema:** Propuesta de mejoras al proceso de recuperación de la cartera vencida de la Compañía Livansud S.A., de la parroquia Tarqui, ciudad de Guayaquil.

### **1.4. Formulación problema**

¿Cómo contribuir a mejorar el proceso de recuperación de la cartera vencida para incrementar la liquidez de la Compañía Livansud S.A., ubicada en el km 7,5 vía Daule, parroquia Tarqui, cantón Guayaquil, provincia del Guayas, primer semestre año 2021?

### **1.5. Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Cartera vencida

**Variable dependiente:** Liquidez

## **1.6. Evaluación del problema**

### **1.6.1. Delimitado**

La presente investigación se realizará con el objetivo de incrementar la liquidez en la empresa Livansud S.A. por medio de una mejora en los procesos de recuperación de la cartera vencida en la empresa de electrónicos y musicales, estos procesos deben abordar estrategias de planificación y control a fin de garantizar el cumplimiento del objetivo planteado.

### **1.6.2. Claro**

El problema se suscita por el alto número de clientes impagos sumado a la deficiente gestión para el cobro de los mismos, lo que ha generado un déficit en los ingresos Livansud S.A, a esto se le suma la crisis mundial a causa de la pandemia el cual ha generado pérdidas en el comercio ecuatoriano ocupando apenas solo el 40% de sus ingresos, a causa de esto, el impacto en el desempleo también tuvo un incremento del 4.1% (El Universo, 2020) afectando la capacidad de pago de varios clientes de la empresa en cuestión.

### **1.6.3. Evidente**

Livansud S.A. cuenta con una gestión de cobros a su cartera vencida deficiente, en consecuencia, no existe liquidez en la empresa comprometiendo las obligaciones de esta, como el pago de personal o el abastecimiento de inventario comprometiendo la estabilidad del negocio.

### **1.6.4. Concreto**

Dentro las operaciones comerciales Livansud S.A. maneja las ventas al contado y a crédito a 30 y 60 días, donde se destaca la ausencia o poca aplicación de procesos destinados al control de la cartera vencida de los clientes a crédito, esto se debe principalmente a que en dicho grupo han sobrepasado el tiempo máximo para el pago de los bienes adquiridos.

### **1.6.5. Relevante**

La comunicación, coordinación y planificación son puntos claves que deben de aplicarse con énfasis para llevar a cabo una correcta recuperación de la cartera vencida, los cuales no se cumplen, dando origen a este problema. Por tanto, su relevancia radica en aportar soluciones viables y factibles a la problemática de la deficiente recuperación de cartera vencida.

### **1.6.6. Original**

La empresa Livansud S.A. no ha ejecutado un diagnóstico previo para determinar las principales falencias respecto a los procesos de recuperar la cartera vencida, generando poco interés en tomar medidas correctivas y de mejora.

### **1.6.7. Factible**

La propuesta de mejora es factible debido a que la empresa tiene a disposición los recursos necesarios, con lo cual se pretende establecer de forma oportuna la gestión en los aspectos que se relacionan con los procesos de recuperación de cartera vencida.

## **1.7. Objetivos de la investigación**

### **1.7.1. Objetivo general**

Elaborar una propuesta de mejoras al proceso de recuperación de la cartera vencida para incrementar la liquidez de la Compañía Livansud S.A., de la parroquia Tarqui, ciudad de Guayaquil.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Sustentar desde la teoría de la Contabilidad Financiera el proceso de recuperación de la cartera vencida para incrementar la liquidez en las empresas comerciales.
- Diagnosticar el estado actual del proceso de recuperación cartera vencida de la Compañía Livansud S.A., de la parroquia Tarqui, ciudad de Guayaquil.

- Diseñar una propuesta de mejoras al proceso de recuperación de la cartera vencida para incrementar la liquidez de la Compañía Livansud S.A., de la parroquia Tarqui, ciudad de Guayaquil.

## **1.8. Justificación de la investigación**

La mayor parte de las empresas comerciales padecen del incremento de su cartera vencida, al no disponer de medios eficientes de cobro. El presente estudio permitirá determinar el estado de la empresa objeto de estudio e identificar las causas de los atrasos que tienen los clientes al momento de pagar sus deudas, debido a que existen diversos factores fuera del alcance de estos.

Bajo esta premisa, se justifica la importancia de esta investigación, ya que la empresa Livansud S.A. actualmente ha presentado en su cartera de clientes inconvenientes lo que puede generar problemas catastróficos, desde despidos para reducir gastos hasta el cierre definitivo de la empresa.

Por lo que es fundamental para Livansud S.A., disponer de nuevos procesos que generen valor al proceso general de la empresa, a fin de recuperar la cartera vencida, puesto que, al disminuir la cartera vencida mejorará la liquidez con el objetivo tener capacidad económica para cumplir las obligaciones con los empleados y proveedores, además de poder invertir en nuevas sucursales y generar un incremento en el capital.

### **1.8.1. Conveniencia**

La investigación nos permite ofrecer procedimientos especiales para el análisis y revisión de las cuentas por cobrar que no están adecuadamente controladas, lo que genera pérdidas financieras para la empresa, por lo que se requiere una evaluación del índice de liquidez. Tome las acciones correctivas necesarias de inmediato.

### **1.8.2. Implicaciones prácticas**

Esta inspección periódica permitirá tener un mejor manejo con la capacidad de aprender a utilizar herramientas analíticas para así conocer la situación actual con las cuentas de los clientes de LIVANUD S.A, conocer sus flujos financieros para el normal desarrollo de su negocio, de manera que pueda realizar un análisis adecuado y así encontrar la mejora completa en el proceso de cobranza de deudas.

### **1.8.3. Utilidad metodológica**

El objetivo de este estudio es realizar un análisis adecuado de las cuentas por cobrar con el fin de controlar mejor a la empresa LIVANUD SA, utilizando información de las cuentas anuales que asegure su claridad, exactitud y confiabilidad para lograr los objetivos de la organización.

### **1.8.4. Relevancia social**

En la empresa LIVANSUD S.A., este estudio se encarga de identificar la situación real de la empresa, sus problemas o debilidades que genera la cartera por falta de control, analiza la existencia y consecuencias del control de clientes y liquidez, evalúa y mejora el desempeño financiero. y procesos de gestión a nivel de empresa.

## **2. CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Fundamentación teórica**

#### **2.1.1. Antecedentes históricos**

La economía en el Ecuador tuvo un gran déficit después del feriado bancario el cual se dio en el año 1994, el gobierno ejecutó cambios en el sistema financiero del país lo cual ayudó en el incremento del ingreso de capitales (Salgado, 1999).

En el año 1998 se evidenció los cambios en los resultados del sistema financiero, quedando el país con alto nivel de endeudamiento. El crecimiento de la cartera vencida era por el desnivel de los negocios, junto con la crisis por la que atravesaba el país (Salgado, 1999).

El retiro de dinero de las entidades bancarias con el fin de proteger el dólar, tuvo como consecuencia que las entidades bancarias vayan quedándose sin liquidez, generando que soliciten créditos al banco central del Ecuador para poder mantener su liquidez. Cuando Jamil Mahuad asumió la presidencia, el banco de préstamo quebró a pesar del préstamo de aproximadamente 90 millones de dólares por parte de la estatal, esto hizo que el gobierno utilice los recursos de la reserva monetaria (Schuler, 2002).

En el año 2000 la mayor parte de los bancos y sociedades financieras entraron en estado de liquidación siendo intervenidos por el estado. Esto generó malestar en la población y desconfianza en los sistemas financieros.

Entre los años de 2002 a 2005 fue el “Boom de las microfinanzas”, de tal manera que la cartera de microcrédito se incrementó. Las instituciones que se han dedicado a las microfinanzas en Ecuador descubrieron un nicho de mercado con inmensas potencialidades de desarrollo, una excelente cultura de pago y con la posibilidad de enfrentar altas tasas de interés, ya

que la alternativa de endeudarse en el mercado (Andrade & Castellanos, 2008).

El desafío por el que cruza el Ecuador para el año 2017 será el de colocar el exceso de liquidez ante un escenario de reducción de ingresos de los hogares y empresas, lo que aumenta la probabilidad de sobreendeudamiento y deterioro de la calidad crediticia de los agentes económicos. De hecho, de los \$26.624 millones que corresponde al total de cartera, \$1.067 millones son cartera vencida o contaminada, lo que representa un indicador de morosidad del 4% (Zabala, 2017).

### **2.1.2. Antecedentes referenciales**

En su estudio de la autora Vera (2013) , gestionó el proceso de crédito y cobranza para evitar el vencimiento de la cartera del Banco Pichincha en Guayaquil. Por tanto, utilizo un estudio transversal 2011-2013. Donde se arrojaron los siguientes resultados: La existencia de bajos rendimientos de cartera es un verdadero desafío para cualquier para la empresa que demuestre el alcance del fracaso de una institución financiera en su negocio y reforma el sistema de cobranza de préstamos de cartera para restaurar y prevenir el vencimiento.

En el estudio de Veintimilla y (2007) sobre el tema "Elaboración de un plan de reparación tardía del portafolio de transporte de energía en TRANSELECTRIC SA", surge en respuesta a una demanda actual que se vuelve inmanejable y, si se adeudan montos elevados, los deudores incobrables se negocian en los cobrados en todo el mundo. Aunque la empresa era financieramente sólida, era una razón para planificar una estrategia de descuento con una cartera vencida en más del 10%.

## **2.2. Antecedentes teóricos**

### **2.2.1. Fundamentos de la Contabilidad Financiera**

La contabilidad financiera es una rama específica de la contabilidad que involucra un proceso de registrar, resumir y reportar la gran cantidad de transacciones que resultan de las operaciones comerciales durante un período de tiempo (Muñoz & Lazcano, 2020). Estas transacciones se resumen en la preparación de estados financieros, incluido el balance general, el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo, que registran el desempeño operativo de la empresa durante un período específico.

Las empresas emiten estados financieros en un horario de rutina. Las declaraciones se consideran externas porque se entregan a personas ajenas a la empresa, siendo los principales destinatarios los propietarios / accionistas, así como ciertos prestamistas (Mayor, 2008). Sin embargo, si las acciones de una corporación cotizan en bolsa, sus estados financieros (y otros informes financieros) tienden a circular ampliamente y es probable que la información llegue a destinatarios secundarios como competidores, clientes, empleados, organizaciones laborales y analistas de inversiones.

Las oportunidades de trabajo para un contador financiero se pueden encontrar tanto en el sector público como en el privado. Los deberes de un contador financiero pueden diferir de los de un contador general, que trabaja para sí mismo y no directamente para una empresa u organización.

La contabilidad financiera utiliza una serie de principios contables establecidos. La selección de los principios contables a utilizar durante el curso de la contabilidad financiera depende de los requisitos regulatorios y de informes que enfrenta la empresa. Las empresas deben realizar la contabilidad financiera de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. El establecimiento de estos principios de contabilidad es para proporcionar información coherente a los inversores, acreedores, reguladores y autoridades fiscales (Robles, 2012).

Es importante señalar que el propósito de la contabilidad financiera no es informar el valor de una empresa. Más bien, su propósito es proporcionar suficiente información para que otros puedan evaluar el valor de una empresa por sí mismos.

### **2.2.2. Objetivos de la contabilidad financiera**

El principal objetivo de la contabilidad financiera es preparar con precisión las cuentas financieras de una organización para un período específico, también conocido como estados financieros (Guzmán, Cubillos, Trujillo, Guzmán, & Romero, 2006). Los tres estados financieros principales son el estado de resultados, el balance y el estado de flujos de efectivo.

Guzmán y otros (2006) indican que la contabilidad financiera pretende cumplir los siguientes objetivos:

#### **2.2.2.1. Cumplimiento de los requisitos legales**

Uno de los objetivos es garantizar el cumplimiento de las leyes locales relacionadas con la fiscalidad, la Ley de sociedades y otros requisitos legales relevantes para el país de origen donde se desarrolla la empresa. Asegura que los asuntos comerciales se adhieran a dichas leyes y que se cumplan las disposiciones pertinentes mientras se llevan a cabo los negocios.

#### **2.2.2.2. Ayuda en la medición de pérdidas y ganancias de negocio**

Mide la rentabilidad de la empresa durante un período determinado y revela la ganancia o pérdida neta de la empresa en su conjunto. También exhibe los Activos y Pasivos del negocio.

#### **2.2.2.3. Presentación de registros históricos**

Se enfoca en la presentación de registros históricos y no en pronosticar el futuro, a diferencia de otras cuentas. La razón principal en la preparación de las cuentas financieras es la determinación de las ganancias obtenidas o las pérdidas incurridas por la empresa en el período en cuestión.

#### 2.2.2.4. Enfoque en las transacciones comerciales externas

Se enfoca en una transacción que la empresa realiza con partes externas, que pueden ser clientes, proveedores, etc. y en base a estas transacciones, las cuentas se preparan para cuantificar el negocio, los costos incurridos como gastos y la ganancia o pérdida resultante.

#### 2.2.2.5. Informes periódicos y amplia disponibilidad

La contabilidad financiera se lleva a cabo con un período de informe periódico preestablecido, que suele ser trimestral, semestral y anual. Permite una comparación fácil y también mantiene la información relevante e informativa para varias partes interesadas. Más cuentas financieras están disponibles públicamente y son accesibles para todos los que quieran conocer el negocio y su desempeño.

#### 2.2.2.6. Base para otra contabilidad

Los otros tipos de contabilidad, para este caso, la contabilidad de costes o la contabilidad de gestión, proporcionan sus datos básicos a partir de la contabilidad financiera. Como tal, actúa como una fuente para los diferentes tipos de contabilidad que realiza la empresa. Se ocupa de las transacciones comerciales de manera amplia, lo que actúa como una base para que la contabilidad de costos se rompa aún más para identificar los costos con los productos y servicios.

#### 2.2.2.7. Fiabilidad y relevancia

Un objetivo importante es preparar estados financieros que sean confiables y las decisiones se puedan basar en ellos. Para este propósito, dicha Contabilidad debe representar una representación fiel de las transacciones y eventos realizados por el negocio, debe estar representada en su sustancia real y perspectiva de realidad económica.

En base a todo lo descrito anteriormente, se puede concluir que el propósito de la contabilidad financiera es generar información útil y oportuna para la toma de decisiones de los usuarios externos e internos, controlar todas las

operaciones financieras que maneja una organización y reportar el impacto que estas operaciones han tenido producción con fondos de la empresa.

### **2.2.3. Importancia de la contabilidad financiera**

Respecto a la importancia que tiene la contabilidad financiera como parte integral de empresas de todos los tamaños se detallan lo siguiente (Cao, 2018)

#### *2.2.3.1. Comunicación de información al exterior.*

Los estados e informes generados por la contabilidad financiera se utilizan para comunicar información sobre la salud y el bienestar general de la empresa a las partes externas. Dichos usuarios externos pueden incluir proveedores, bancos y empresas de leasing, etc. que no forman parte de la empresa, pero requieren toda esta información para analizar el progreso de la empresa y compararlo con sus expectativas.

#### *2.2.3.2. Comunicar información internamente.*

El equipo financiero de una empresa o sus empleados que están interesados en la compensación basada en acciones, etc. constituyen los usuarios internos de la información generada por las prácticas de contabilidad financiera. Los informes generados con la ayuda de habilidades de contabilidad financiera también son útiles para este propósito.

#### *2.2.3.3. Comparación mediante análisis.*

Dado que la contabilidad financiera requiere el uso de pautas estandarizadas, los estados financieros generados por todas las empresas son comparables, proporcionando un método estándar de análisis.

En relación con lo señalado, la contabilidad financiera se utiliza para recopilar, clasificar, registrar y detallar información sobre los movimientos económicos de la empresa. La importancia de la gestión de la contabilidad

financiera de la empresa radica en que cuenta con un registro histórico y condicional de los movimientos económicos realizados por la empresa. También se utiliza para identificar qué influencias y cuáles favoritos.

Por otro lado, la contabilidad financiera es de suma importancia cuando una empresa recibe inversiones de terceros. Deben examinar la historia de cada movimiento económico para poder realizar una inversión.

#### **2.2.4. La contabilidad de las cuentas por cobrar**

Cuando se venden bienes o servicios a un cliente, y el cliente puede pagar en una fecha posterior, esto se conoce como venta a crédito y crea una obligación para que el cliente pague al vendedor (Garcés, 2019). Por el contrario, esto crea un activo para el vendedor, que se denomina cuentas por cobrar. Esto se considera un activo a corto plazo, ya que normalmente se le paga al vendedor en menos de un año (Altuve, 2014).

Las cuentas por cobrar son montos que los clientes deben a la empresa por compras a crédito normales. Dado que las cuentas por cobrar generalmente se cobran dentro de los dos meses posteriores a la venta, se consideran un activo corriente. Las cuentas por cobrar generalmente aparecen en los balances por debajo de las inversiones a corto plazo y por encima del inventario (Cárdenas & Velasco, 2014).

Las empresas registran las cuentas por cobrar como activos en sus balances, ya que existe una obligación legal para el cliente de pagar la deuda. Además, las cuentas por cobrar son activos corrientes, lo que significa que el deudor debe el saldo de la cuenta en un año o menos. Si una empresa tiene cuentas por cobrar, esto significa que ha realizado una venta a crédito, pero aún no ha cobrado el dinero al comprador (Labajos, Taipe, & Mendoza, 2020).

En resumen, se puede decir que, en contabilidad, los deudores son derechos de cobro en poder de un tercero por una empresa hasta una fecha específica. También se puede definir como una oferta de un producto en

particular por parte de un individuo con el propósito de recomprarlo durante un período de tiempo. Estos beneficios de algunos de los bienes se le pagan en cantidades parciales, y si el pago no se realiza, la persona tiene derecho a cobrar a crédito lo que ha vendido.

#### **2.2.5. Administración de la cartera de cuentas por cobrar**

La administración de la cartera de cuentas por cobrar es el proceso de asegurar que los clientes paguen sus cuotas a tiempo (Salazar, 2020). Esto ayuda a las empresas a evitar quedarse sin capital de trabajo en cualquier momento. También evita el pago vencido o el impago de los importes pendientes de los clientes. Fortalece la posición financiera y de liquidez de las empresas. Una buena administración de la cartera de cuentas por cobrar contribuye a la rentabilidad al reducir el riesgo de deudas incobrables. La gestión no se trata solo de recordar a los clientes y cobrar el dinero a tiempo. También implica identificar las razones de tales retrasos y encontrar una solución a esos problemas (Michalski, 2007).

La administración de la cartera de cuentas por cobrar es una actividad destinada a reactivar una relación comercial con un cliente, renovar el crédito al consumo y extraer valor de los productos. Son actividades que se coordinan y realizan de manera conveniente y oportuna para asegurar que los cobros de la institución se vuelvan líquidos lo más rápido posible (Yépez, 2019).

Esta gestión es la forma en que una empresa genera sus ingresos. Cabe señalar que, si se hace mal, puede reducir drásticamente las cobranzas y, por lo tanto, aumentar su tasa de fallas.

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

### *2.2.6.1. Cuentas por cobrar*

Las cuentas por cobrar se refieren a los montos que se recibirán en un período corto de los clientes por la venta de bienes y servicios a cuenta, como 30 días o 60 días. En otras palabras, las cuentas por cobrar son cantidades que los clientes deben al negocio (Yao & Deng, 2018).

### *2.2.6.2. Pagaré por cobrar*

Pagaré por cobrar se refiere a una promesa escrita recibida por el acreedor del deudor en forma formal, de que los montos se liquiden dentro de un período de tiempo estipulado. Esta promesa escrita es emitida por un deudor o prestatario al prestamista o acreedor. Los documentos por cobrar son un activo de una empresa. Los documentos por cobrar se utilizan a menudo para los períodos de crédito de más de 60 días (Lozano & Yagual, 2018).

### *2.2.6.3. Otras cuentas por cobrar*

Los tipos comunes de cuentas por cobrar (como intereses por cobrar, cuentas por cobrar de funcionarios y empleados de la empresa por préstamos y anticipos, cuentas por cobrar de impuestos) distintas de las cuentas por cobrar y los pagarés por cobrar se denominan como otras cuentas por cobrar. Si se espera recibir otras cuentas por cobrar dentro de un período de un año, entonces se clasificarán como activos corrientes. Pero si se espera que se reciban otras cuentas por cobrar más allá de un período de un año, entonces se clasificarán como activos no corrientes, pero se informarán en el rubro de inversiones (Solís, 2017).

En base a lo descrito, las cuentas por cobrar son muy relevantes para las empresas porque representan derechos para los clientes y pueden obtenerse de la venta de bienes o servicios ofrecidos por la empresa.

### **2.2.7. Cartera vencida**

Atrasado se refiere a un pago que no se ha realizado antes de la hora límite al final de la fecha de vencimiento (Fuentes, 2017). Un prestatario que está atrasado generalmente enfrentará algunas multas y puede estar sujeto a cargos por pagos atrasados. La falta de pago de un préstamo a tiempo generalmente tiene implicaciones negativas para el estado crediticio del prestatario y puede hacer que los términos del préstamo se ajusten permanentemente (Vargas & Mostajo, 2014).

El estado de cartera vencida puede ocurrir en cualquier tipo de pago que no se haya pagado antes de la hora límite en la fecha de vencimiento especificada. Los pagos vencidos generalmente se penalizan con base en las disposiciones de un acuerdo contractual. Los acuerdos de crédito son una de las situaciones más comunes en las que pueden ocurrir pagos vencidos (Cedeño, 2019).

Se espera que una persona o empresa que obtenga un préstamo u obtenga cualquier tipo de crédito de una institución crediticia reembolse el préstamo de acuerdo con los términos del contrato de préstamo. Los productos crediticios y los acuerdos de préstamos pueden variar drásticamente según el tipo de oferta de productos crediticios. Algunos préstamos requieren el pago de una suma global con intereses después de un período de tiempo específico. La mayoría de los productos crediticios tienen un programa de cuotas mensuales que requiere que el prestatario pague algo de capital e intereses con cada pago (Oña, 2015). Las instituciones crediticias dependen del flujo esperado de flujos de efectivo descrito en los acuerdos de préstamo y tomarán medidas de penalización cuando los pagos no se realicen a tiempo.

### **2.2.8. Liquidez**

La liquidez es la cantidad de dinero que está disponible para invertir y gastar. Consiste en efectivo, pagarés y bonos, y cualquier otro activo que se pueda vender rápidamente. Comprender la liquidez y cómo las

entidades de reserva la administran puede ayudar a las empresas e individuos a proyectar tendencias en la economía y mantenerse al tanto de sus finanzas (Carrillo, 2015).

La alta liquidez ocurre cuando una institución, empresa o individuo tiene suficientes activos para cumplir con las obligaciones financieras. La liquidez baja o escasa se da cuando el efectivo está inmovilizado en activos no líquidos, o cuando las tasas de interés son altas, ya que esto encarece la obtención de préstamos (Labajos, Huerta, & Monteverde, La Liquidez en los procesos económicos de una empresa de decoración de interiores, Lima 2019, 2020).

La alta liquidez también significa que hay mucho capital financiero. El capital financiero, o riqueza, o patrimonio neto es la diferencia entre activos y pasivos. Mide el colchón financiero disponible para que una institución absorba pérdidas. Los activos incluyen tanto activos de alta liquidez, como efectivo y crédito, como activos no líquidos, incluidas acciones, bienes raíces y préstamos con intereses elevados.

### **2.2.9. Proceso de recuperación de la cartera vencida**

La administración de cartera es importante en las empresas que manejan grandes cantidades de clientes, es por esto que es necesario llevar un control y seguimiento de los mismos en ese sentido se afirma:

La administración de cartera es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son: corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días (Salazar, 2020).

La persona encargada de administrar la cartera debe dar un control eficiente en las cuentas por cobro de antigüedad en 0 a 60 días y en más

de 360 días, puesto que mientras más días pasan, más aumenta la mora y por tanto existe mayor dificultad en la recuperación de los valores pendientes de pago.

Antigüedad de la cartera es el análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento. Este análisis se utiliza como auxiliar en la determinación de saldos vencidos y de dudosa recuperación.

Debido a que se establece el monto, la forma de pago y cuando va a pagar. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.

La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de los productos. Es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida (Yépez, 2019).

Una gestión de cobranzas es la forma en que una empresa obtiene sus ingresos, si se realiza de manera incorrecta, es preciso indicar que podría disminuir considerablemente su recaudación y por ende aumentar sus niveles de morosidad.

Para Castillo (2018) existen tres áreas clave de la gestión de cartera vencida:

#### *2.2.9.1. Evaluación de la solvencia*

Antes de que una empresa otorgue crédito a un cliente, debe asegurarse, en la medida de lo posible, de que el cliente es digno de ese crédito y de que no se producirán deudas incobrables. Los controles deben continuar realizándose en los clientes existentes, ya que a la empresa le gustaría recibir una alerta temprana de cualquier problema que pueda estar

surgiendo. Esto es especialmente cierto para los clientes clave de la empresa.

#### *2.2.9.2. Establecer términos de crédito y monitorear las cuentas por cobrar*

Una vez que se ha tomado la decisión de otorgar crédito, se deben establecer los términos de crédito adecuados y las cuentas por cobrar que surjan deben ser monitoreadas de manera eficiente para mantener bajo control los costos de otorgar crédito.

#### *2.2.9.3. Cobro de efectivo*

Un área clave de la gestión de cuentas por cobrar es el cobro final de efectivo de los clientes. Cualquier empresa debe contar con un sistema riguroso para asegurar que todos los clientes paguen de manera oportuna ya que, sin esto, el nivel de las cuentas por cobrar y el costo de financiamiento de estas cuentas por cobrar inevitablemente aumentarán, al igual que el riesgo y el costo de las deudas incobrables.

Según Carrera (2017) un debido proceso de gestión de la cartera vencida implica lo siguiente:

1. La calificación crediticia, es decir, la capacidad de pago de los clientes, se revisará antes de aceptar los términos y condiciones.
2. Monitorear continuamente cualquier riesgo de impago o retraso en la recepción de los pagos.
3. Se deben mantener las relaciones con los clientes y así reducir las deudas incobrables
4. Atender las quejas de los clientes
5. Después de recibir los pagos, los saldos en la cuenta por cobrar particular deben reducirse
6. Prevención de las deudas incobrables de las cuentas por cobrar pendientes durante un período determinado.

En conclusión, el expediente de delitos de una empresa consta de documentos y créditos que no se pagan en el momento del canje. Desempeña un papel fundamental en la planificación financiera porque representa un gran riesgo para la salud de cualquier empresa.

#### **2.2.10. Gestión administrativa**

La gestión administrativa se refiere a un proceso dentro de una organización mediante el cual la información se almacena, analiza y distribuye entre sus miembros para garantizar un funcionamiento comercial fluido. Adicionalmente, conlleva el control y coordinación de determinados aspectos del negocio y de las personas involucradas, lo que le permite gestionar las operaciones de soporte dentro de una organización (Casco, Garrido, & Moran, 2017).

Las personas a cargo de la gestión administrativa suelen dirigir y gestionar un gran número de personas. Un solo gerente puede supervisar la totalidad del esfuerzo comercial de una organización, aunque es posible que varios gerentes administren de manera cohesiva diferentes áreas o divisiones comerciales. El aspecto de gestión del proceso requiere la interacción directa con los trabajadores en todos los niveles, sirviendo de vínculo entre clientes y proveedores. La gestión administrativa también mide la eficacia de determinados procesos e interviene cuando es necesario rectificar o actualizar prácticas obsoletas (Jiménez, 2019).

La gestión administrativa requiere que las personas a cargo presten atención a los detalles y altas habilidades analíticas para supervisar y ejecutar las operaciones a diario. Para tener éxito, la gestión administrativa debe mantenerse al día con los desarrollos dentro del entorno organizacional y crear sistemas complejos que se adhieran a los nuevos desafíos a medida que surgen. A través de su interacción con el personal, la gestión administrativa planifica, monitorea y evalúa los resultados logrados, utilizando esa información para mejorar la calidad del servicio o

producto de acuerdo con las necesidades y evaluación del mercado (Caldas, Carrión, & Heras, 2017).

Finalmente, la gestión es un conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a una empresa a hacer el mejor uso de los recursos que tiene. Todo esto es para lograr tus objetivos y lograr los mejores resultados posibles.

### **2.2.11. Mejora de procesos en los negocios**

Como resultado del desarrollo masivo inducido por la tecnología de la información y la comunicación en todos los aspectos de la vida, las organizaciones están sujetas a cambios rápidos en todos los aspectos, como los técnicos, organizativos y operativos. Estos cambios requieren de sistemas, regulaciones y procedimientos para aumentar la eficiencia y el desempeño de los procesos de negocio con el fin de asegurar el logro de las metas y así asegurar la posición competitiva de la organización en el mercado.

La mejora de procesos de un negocio aplica un enfoque para mejorar los procesos de negocio de una manera que pone a disposición del consumidor productos y servicios mejorados. La mejora de procesos es un término amplio que involucra muchos aspectos, desde la mejora continua hasta la reingeniería revolucionaria del negocio, lo que se conoce como reingeniería de procesos de negocio. La mejora de procesos de negocios hace una mejora incremental en los procesos de negocios (Páez, Rohvein, Paravie, & Jaureguiberry, 2018), a través de varias metodologías, técnicas y herramientas que fueron desarrolladas para aumentar la capacidad de las empresas para mejorar sus procesos.

Se han propuesto muchas metodologías de mejora de procesos en los negocios, específicamente para la mejora de procesos comerciales que difieren en su efectividad (Jaramillo, 2017). La situación es difícil debido a

que los procesos de negocio son diferentes en diversas organizaciones, y las metodologías deben diseñarse en base a las necesidades de procesos de cada industria. La importancia de la relatividad de los procesos subsidiarios y su proceso central podría variar de acuerdo con la empresa debido a la disparidad en la especialización, los objetivos, la visión y la misión (Vera J. , 2019)

Sin embargo, ninguna de las metodologías de mejora de procesos ayuda satisfactoriamente al practicante durante todas las fases de los eventos de mejora, es por ello que se deben acompañar de tareas de control, a fin de evaluar el desempeño de las nuevas mejoras implementadas, completando el ciclo de los proyectos de mejora de proceso.

## **2.2.12. Incentivo al cliente para generar pagos**

### *2.2.12.1. Descuento por pronto pago*

El descuento por pronto pago que ofrece una empresa es un determinante importante de su inversión en la gestión de cartera vencida (Preciado, Castiblanco, & Diaz, 2020). Durante la inflación, este descuento debe incrementarse para que la empresa vendedora evite tener un aumento en su período promedio de cobro, un aumento en su inversión en cuentas por cobrar y una disminución en la riqueza de sus accionistas.

Para Sánchez (2019) la empresa que ofrece un descuento por pronto pago que rastrea la tasa de inflación y los costos ajustados a la inflación de otras fuentes de capital contribuirá a un aumento en el valor actual neto al alentar a los clientes a pagar sus facturas con prontitud.

Los descuentos por pronto pago tienen un efecto similar a las ofertas desequilibradas, por ejemplo, la carga inicial, ya que aumentan las entradas de efectivo al principio del proyecto, pero son diferentes en que la cantidad se reduce ligeramente y, a diferencia de las ofertas desequilibradas, no manipula los precios unitarios. Incentiva que el pago debe realizarse de

manera oportuna inmediatamente después de la finalización de una parte del trabajo y, por lo tanto, respalda la equidad en la transacción comercial.

Cada uno de estos reduce el valor actual neto. Si los clientes dejan de pagar sus facturas con prontitud porque el descuento está rezagado con respecto a los costos ajustados de otras fuentes, entonces la empresa vendedora debe obtener capital de los mercados financieros para adaptarse a la demora en los recibos de efectivo asociados con el retraso en el cliente (Garcés, 2019). El descuento por pronto pago de la empresa vendedora no debe ser ni demasiado alto (porque entonces no recibiría ningún beneficio al ofrecer crédito comercial) ni demasiado bajo (porque entonces terminaría participando en el financiamiento de cuentas por cobrar a gran escala).

#### *2.2.12.2. Descuento de facturas*

El descuento de facturas es otro método que una empresa puede utilizar para acelerar la recepción de efectivo de sus cuentas por cobrar (Aliaga, 2020). Si una empresa no tiene efectivo, puede acercarse a cualquier entidad dispuesta prestar efectivo con la garantía de una o algunas facturas que los clientes aún tienen que pagar. Por ejemplo, la entidad encargada de este proceso puede adelantar el 75% de los montos pendientes. En algunas ofertas de descuento de facturas, las facturas / deudas se venden legalmente al descontador de facturas y en otras no. Cuando el cliente finalmente paga, el descontador de facturas recupera el monto prestado y también recibe intereses y cargos.

El descuento confidencial de la factura es cuando el cliente no está al tanto del acuerdo de descuento y, mientras pague su deuda, nunca lo sabrá.

Por lo tanto, el descuento de facturas es similar al factoring en la forma en que se proporciona la financiación y, de hecho, muchas empresas de factoring también ofrecen servicios de descuento de facturas. Sin embargo, con el descuento de facturas, la empresa sigue gestionando su propio libro de ventas. Además, si bien el factoring es un acuerdo continuo, el descuento de facturas consiste en acuerdos únicos para cubrir la escasez

temporal de efectivo (Pacheco, Pacheco, Melendrez, Montaña, & Iduma, 2016).

El descuento de facturas puede resultar de especial utilidad para las pymes que están empezando a conseguir contratos con grandes clientes. Si bien la obtención de un contrato con un cliente importante puede ser una buena noticia para una empresa, puede generar problemas de flujo de caja. Esto se debe a que es probable que el contrato con el gran cliente implique sumas muy importantes para la PYME y, si bien los grandes clientes suelen ser pagadores fiables, a menudo solo pagan después de un retraso significativo.

### **2.2.13. Políticas de crédito**

Una política de crédito es un conjunto de términos que establece cómo la empresa emitirá crédito a sus clientes y cobrará las deudas impagas. Cada vez que factura a un cliente por servicios y comienza a trabajar antes de que el cliente pague, técnicamente está trabajando a crédito, incluso si no se dispone de una política crediticia formal. Una política de crédito formal lo ayuda a protegerse en caso de impago.

Según Zeballos (2017) una buena política crediticia logra los siguientes objetivos:

- Califica y descalifica a ciertos clientes para el crédito.
- Define condiciones de pago de crédito para clientes calificados
- Establece límites máximos de crédito
- Describe cómo su empresa cobrará las deudas pendientes

Sin una política de crédito, operar una empresa con un modelo de facturación basado en facturas es intrínsecamente riesgoso. Esto se debe a que las empresas sin pólizas de crédito tienen menos formas contractuales de obligar a los clientes a realizar pagos puntuales y menos

pagos significan un flujo de caja reducido (Pramanik, Maiti, & Maiti, 2017). Con menos flujo de caja surgen más desafíos para pagar las facturas y mantener las operaciones rentables.

Las políticas de crédito mantienen a los clientes responsables ante cualquier empresa donde los pagos de clientes son lentos o parciales. Estas políticas dejan poco espacio para que los clientes se opongan al pago de sus deudas si finalmente los envía a cobranza o presenta una demanda. La mera institución de una póliza de crédito en su empresa puede dejar en claro a los clientes que no dejará que el trabajo o producto se quede sin pagar.

Las políticas de crédito también disminuyen la probabilidad de impago de deudas porque permiten a los clientes pagar grandes facturas en pequeñas cuotas. Estas cuotas facilitan el pago del cliente, ya que refuerzan el flujo de caja. En conclusión, las pólizas de crédito son tan buenas para los propietarios de empresas como para los clientes.

#### **2.2.14. Medidas de riesgo**

Durante los últimos 10 años, la mayoría de los enfoques en la modelización del riesgo de crédito implican la estimación de tres parámetros: la probabilidad de incumplimiento, la pérdida en caso de incumplimiento y la correlación entre incumplimientos y pérdidas (García, Ossa, & Giraldo, 2019). En realidad, los dos primeros se identifican como dos parámetros de riesgo clave del enfoque basado en calificaciones internas, que es fundamental para todo negocio. El método de calificaciones internas permite a los bancos y negocios calcular los cargos de capital para cada exposición a partir de su propia estimación de la probabilidad de incumplimiento y la pérdida en caso de incumplimiento.

Aunque el incumplimiento y la pérdida se reconocen universalmente como términos críticos de la modelización del riesgo crediticio, no existen definiciones estándar para ellos.

## 2.2.15. Indicadores financieros

Los indicadores financieros son herramientas que se diseñan utilizando la información financiera de la empresa, y son necesarias para medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez (J.F. Fontalvo, 2012).

- Liquidez corriente

$$\text{Liquidez Corriente: } \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- Prueba ácida

$$\text{Prueba ácida: } \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- Liquidez absoluta

$$\text{Liquidez absoluta: } \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$$

## 2.3. Fundamentación legal

### 2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

**Art. 291.** Los órganos competentes que la Constitución y la ley determinen realizarán análisis financieros, sociales y ambientales previos del impacto de los proyectos que impliquen endeudamiento público, para determinar su posible financiación. Dichos órganos realizarán el control y la auditoría financiera, social y ambiental en todas las fases del endeudamiento público interno y externo, tanto en la contratación como en el manejo y la renegociación.

### **2.3.2. Ley de Compañías**

**Art. 20** Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
- b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,
- c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías. El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

### **2.3.3. NIIF 9 - Instrumentos financieros**

Según el IASB, el objetivo de esta norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad (2014, p. 2).

Así, las entidades del sector industrial podrán presentar la información acerca de los instrumentos financieros de una forma más comprensiva y entendible, lo que facilita la aplicación de esta normativa en el ámbito contable.

#### **2.3.4. NIC 30 Información a revelar en los estados financieros de bancos e instituciones financieras similares**

Los usuarios/destinatarios de los estados financieros de una entidad financiera requieren información contable fiable relevante y comparable que:

- permita evaluar la posición financiera y la actividad de la entidad bancaria.
- facilite la toma de decisiones.
- Contribuya a una mejor comprensión de las características especiales de las operaciones de la entidad financiera. Los usuarios necesitan tal información aun sabiendo que la entidad está sujeta a supervisión y suministra a las autoridades monetarias datos que no están disponibles para el público en general a través de los estados reservados.

#### **2.3.5. Ley de régimen tributario interno, LORTI**

##### **Depuraciones de los ingresos**

11.- 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 del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

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.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir 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 constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca.

#### **2.4. Definiciones conceptuales**

**Cuentas por cobrar:** Las cuentas por cobrar son el saldo de dinero adeudado a una empresa por bienes o servicios entregados o utilizados pero que los clientes aún no han pagado (Solís, 2017).

**Cartera vencida:** Si un prestamista ofrece préstamos o anticipos a los clientes examinados, también existe el riesgo de incumplimiento debido a la situación del prestatario (Yépez, 2019).

**Crédito:** El crédito se define generalmente como un acuerdo contractual en el que un prestatario recibe una suma de dinero o algo de valor y reembolsa al prestamista en una fecha posterior, generalmente con intereses (Carrera, 2017)

**Rentabilidad:** La rentabilidad es una medida de la eficiencia y, en última instancia, de su éxito o fracaso (Casco, Garrido, & Moran, 2017). Una definición más amplia de rentabilidad es la capacidad de una empresa para

producir un rendimiento de una inversión en función de sus recursos en comparación con una inversión alternativa.

**Liquidez:** La liquidez se refiere a la eficiencia o facilidad con la que un activo o valor se puede convertir en efectivo sin afectar su precio de mercado. El activo más líquido de todos es el efectivo (Vera E. , 2013)

**Medir la liquidez:** Los analistas financieros analizan la capacidad de la empresa para utilizar activos líquidos para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Generalmente, cuando se usan estas fórmulas, es deseable una proporción mayor que uno (Solís, 2017).

**Ratio corriente:** La razón corriente es la más simple y la menos estricta. Mide los activos corrientes (aquellos que razonablemente se pueden convertir en efectivo en un año) contra los pasivos corrientes (Carrillo, 2015).

**Proporción rápida:** La relación rápida, o relación de prueba ácida, es un poco más estricta. Excluye inventarios y otros activos circulantes, que no son tan líquidos como el efectivo y equivalentes de efectivo, cuentas por cobrar e inversiones a corto plazo (Erazo, 2020).

**Relación de prueba de ácido:** Una variación de la relación rápida / prueba ácida simplemente resta el inventario de los activos actuales, lo que lo hace un poco más generoso (Salazar B. , 2018).

**Ratio de efectivo:** El coeficiente de efectivo es el más exigente de los coeficientes de liquidez. Excluyendo las cuentas por cobrar, así como los inventarios y otros activos circulantes, define los activos líquidos estrictamente como efectivo o equivalentes de efectivo (López, 2021).

**NIIF:** Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) son normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad con el objetivo de proporcionar un lenguaje contable común

para aumentar la transparencia en la presentación de la información financiera (Solís, 2017).

**Contabilidad:** La contabilidad es el proceso de registrar transacciones financieras pertenecientes a una empresa. El proceso contable incluye resumir, analizar y reportar estas transacciones a agencias de supervisión, reguladores y entidades de recaudación de impuestos (Mirabal, 2018).

**Riesgo por mora:** El riesgo de incumplimiento es el riesgo que asume un prestamista ante la posibilidad de que un prestatario no pueda realizar los pagos requeridos de su obligación de deuda. Un nivel más alto de riesgo de incumplimiento conduce a un rendimiento requerido más alto y, a su vez, a una tasa de interés más alta (Carrillo, 2015).

**La política de crédito:** es un conjunto de pautas que establece los términos de crédito y pago para los clientes y establece un curso de acción claro para los pagos atrasados. Definir los límites que se establecerán en las cuentas de crédito pendientes. Describir los pasos o procedimientos que se utilizan para hacer frente a las cuentas morosas (Suárez, 2018).

**Pago de Facturas:** significa el envío de fondos, iniciado a través del Servicio de Banca en Línea, desde una Cuenta de Pago de Facturas a un Beneficiario. El intermediario puede cobrar o no una tarifa por este servicio (Carrillo, 2015).

**La gestión de la cartera:** es la selección, priorización y control de los programas y proyectos de una organización, de acuerdo con sus objetivos estratégicos y su capacidad de ejecución. El objetivo es equilibrar la implementación de iniciativas de cambio y el mantenimiento de la situación habitual, al tiempo que se optimiza el retorno de la inversión (Solís, 2017).

**La gestión de recuperación:** implica el desarrollo, almacenamiento y preservación de colecciones y patrimonio cultural. Las profesiones más

influenciadas por la gestión de colecciones incluyen administradores de colecciones, registradores y archiveros (Altuve, 2014).

**El análisis crediticio:** es un tipo de análisis que un inversionista o administrador de cartera de bonos realiza sobre corporaciones u otras organizaciones emisoras de deuda para determinar la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones de deuda (Caldas, Carrión, & Heras, 2017).

**Garantía de crédito:** significa un acuerdo mediante el cual cualquier persona garantiza el cumplimiento de la responsabilidad monetaria de otra persona, independientemente de su forma, pero no incluye, a menos que se prescriba lo contrario, un compromiso o promesa de satisfacer la obligación de otro consumidor con respecto a un crédito (Casco, Garrido, & Moran, 2017).

**Instrumento musical:** cualquier dispositivo para producir un sonido musical. Los principales tipos de tales instrumentos, clasificados por el método de producción de sonido, son percusión, cuerdas, teclados, viento y electrónicos (Pons, 2015).

**Auditoría:** es un término importante utilizado en contabilidad que describe el examen y verificación de los registros financieros de una empresa. ... Además, se realizan auditorías para asegurar que los estados financieros se preparen de acuerdo con las normas contables relevantes (Carrillo, 2015).

**Ilíquidez:** es lo opuesto a la liquidez. La falta de liquidez ocurre cuando un valor u otro activo que no se puede vender o intercambiar fácil y rápidamente por efectivo sin una pérdida sustancial de valor. Los activos ilíquidos tienden a tener márgenes entre compra y venta más amplios, mayor volatilidad y, como resultado, un mayor riesgo para los inversores (Solís, 2017).

**Administración financiera** se refiere a un conjunto de actividades que están relacionadas con poner dinero a disposición de las distintas ramas de una organización para que pueda llevar a cabo sus objetivos (Casco, Garrido, & Moran, 2017).

**Administración:** es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos (Quiroa, 2020).

**Riesgo:** es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan un peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad de que ocurra un desastre (Lizardo & Pérez, 2009).

## 2.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

**Tabla 1** Definición de variable independiente

Variables	Definición	Indicadores	Dimensiones	Fuente
Cartera vencida	Es el saldo de dinero adeudado a una empresa por bienes o servicios entregados que los clientes aún no han pagado.	Análisis de la cartera vencida en la empresa	Cuentas por cobrar	Análisis documental

ELABORADO: POR EL AUTOR

FUENTE: Análisis documental

**Tabla 2** *Definición de variable dependiente*

Variables	Definición	Indicadores	Dimensiones	Fuente
Liquidez	Es la capacidad de la empresa para utilizar sus activos corrientes para hacer frente a sus pasivos corrientes o de corto plazo.	Proceso para utilizar activo corriente	Hacer frente a pasivos corrientes	Análisis documental

ELABORADO: POR EL AUTOR

FUENTE: Análisis documental

### **3. CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

#### **3.1. Presentación de la empresa**

##### **3.1.1. Breve reseña histórica de la Empresa**

Livansud S.A. es una de las primeras empresas con envíos gratuitos reales en Ecuador a nivel nacional, tenemos el respaldo de grandes marcas como Behringer, Pioneer , Tama, Ibanez, Beta3, Italyaudio, Española, Tycon, Schecter, Crusader, Palmer, Yamaha, Alice, Joyo, Reloop, Jagermeister, Dunlop, Bugera, y muchas mas

Todos los productos tienen garantía y son los principales distribuidores de la marcas número uno del momento, y muchas más Somos una empresa dedicada a la importación de equipos de sonido e iluminación profesional, de alta competitividad, que garantiza el cumplimiento de las necesidades inmediatas de nuestros clientes en el sector que nos desenvolvemos.

El mercado a cubrir en el territorio del Ecuador, por medio de la oferta productos de alta calidad, con tecnología de punta de acuerdo a los estándares de calidad requeridos a nivel mundial.

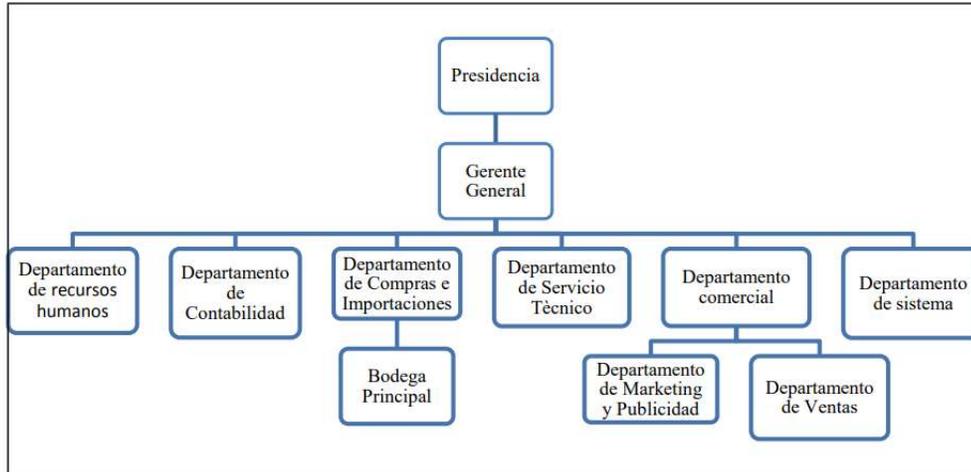
##### **3.1.2. Misión**

Contar con productos de muy alta calidad, pensando en las necesidades de nuestros consumidores, manteniendo productos con tecnología actualizada con una constante vocación de servicios.

### 3.1.3. Visión

Ser la marca Líder en el mercado de productos para el DJ (Disc Jockey) profesional como el DJ home, para generar una cultura y respeto al sonido, queremos estar en cada hogar para brindar una excelente solución musical.

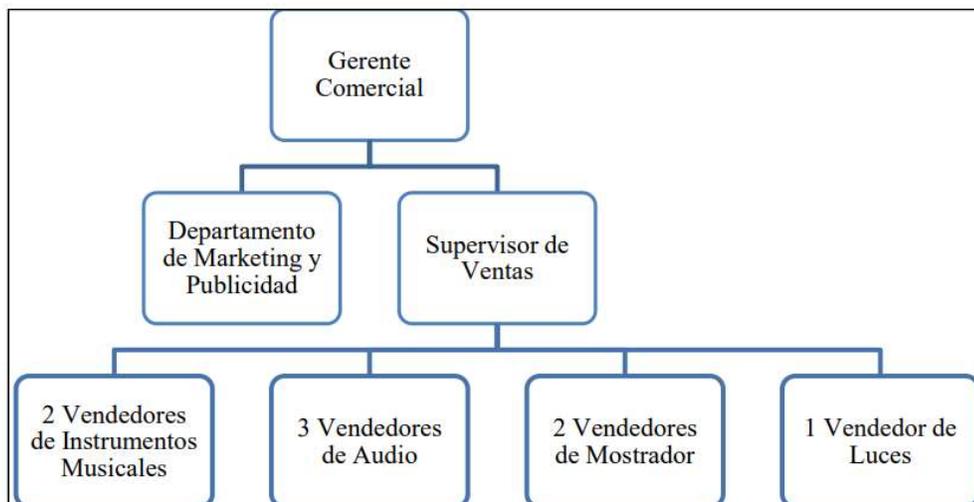
### 3.1.4. Estructura organizativa.



**Tabla 3** Estructura organizativa de Livansud S.A.

Fuente: Registros del departamento de RRHH de la empresa Livansud S.A.

### 3.1.5. Plantilla de trabajadores Area Comercial de la Empresa



**Tabla 4** Plantilla de trabajadores

Fuente: Registros del departamento de RRHH de la empresa Livansud S.A.

### 3.1.6. Clientes, proveedores y competidores más importantes

#### 3.1.6.1. Clientes

Los clientes recurrentes en Livansud S.A. se concentran principalmente en los centros de diversión nocturna, quienes requieren de sistemas de sonido e iluminación de calidad, las escuelas, colegios y centros religiosos las cuales disponen de actividades musicales, por último, se tiene a los DJ en la ciudad de Guayaquil.

**Tabla 5** Clientes recurrentes en Livansud S.A

<p style="text-align: center;"><b>LIVANSUD S.A</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CLIENTES:</b></p>  <p style="text-align: center;">Escuela y colegios</p>
	 <p style="text-align: center;">Centros religiosos</p>
	 <p style="text-align: center;">DJ en la ciudad de Guayaquil</p>

### 3.1.6.2. Proveedores

Existen dos países de los cuales provienen los principales proveedores de la empresa Livansud S.A., estos son China y Alemania.

**Tabla 6** Proveedor Chino Guangzhou Changzhen Electronic Technology

<p>La empresa Guangzhou de origen chino la que representa un poder de negociación del 50%, donde el 70% corresponden a pedidos al contado y el 30% se lo genera a un periodo de 60 días de plazo, siendo este proveedor el encargado de abastecer a la empresa de equipos de sonido, e instrumentos musicales.</p>	
--	---

Fuente: Página oficial de Guangzhou Changzhen Electronic Technology (2021)

**Tabla 7** Proveedor alemán Behringer

<p>La empresa alemana Behringer cuyo poder de negociación es del 40% (10% menos que la empresa China), maneja los negocios de la misma manera que su similar chino, a diferencia de Guangzhou, esta empresa vende las guitarras y accesorios de este a la empresa.</p>	
--	--

Fuente: Página oficial de Behringer (2021)

### 3.1.6.3. Competidores

**Tabla 8** Principales competidores de productos sustitutos

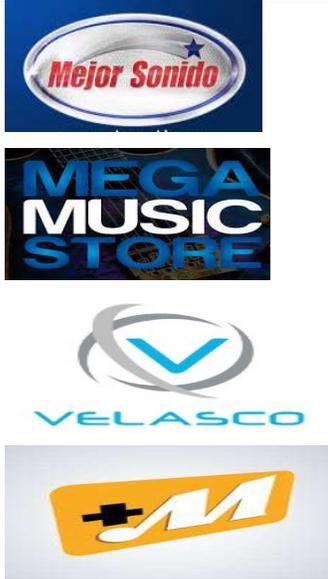
<p>Entre los principales competidores que tiene que enfrentar Livansud S.A., existen empresas que, si bien no se dedican a la venta de instrumentos musicales, si tienen a disposición productos sustitutos, los cuales se enfocan en los sistemas de sonido convirtiéndose en competidores indirectos.</p>	 <p>The image displays five logos stacked vertically. From top to bottom: 'artefacta' in white on a red background; 'MARCIMEX' in blue on a green background with the tagline 'piensa en ti'; 'COMANDATO' in white on a blue background; 'orve hogar' in black on a yellow background with a sun icon and the tagline 'para vivir mejor'; and 'Créditos Económicos' in white on a red oval background.</p>
---	---

Fuente: Google imágenes

Cabe mencionar que, a partir del año 2014 se presentó un incremento de competidores al mercado del sector musical, esto afectó directamente al desarrollo de la empresa.

**Tabla 9** Principales competidores de productos musicales

	 <p>The image displays two logos. The top one is 'CASA MUSICAL FREIRE' in white on a blue background with a small logo above the text. The bottom one is 'FQ MUSIC' in a stylized, red and white font.</p>
--	--

<p>Respecto a sus competidores directos, los cuales tiene a disposición la misma cartera de productos, se tiene a:</p>	
--	--

Fuente: Google imágenes

### 3.1.7. Principales productos o servicios

La empresa cuenta con una cartera de productos amplia las cuales se clasifican en:

#### 3.1.7.1. Línea Audio

Tabla 10 *Productos en la línea de audio*

Audio para autos	Audio Home
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parlantes</li> <li>• Radios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuello</li> <li>• Micrófono</li> <li>• Máquina de humo</li> <li>• Parlantes y pedestales</li> </ul>
Audio profesional	Accesorios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplificadores</li> <li>• Cajas</li> <li>• Cajas directas</li> <li>• Consolas</li> <li>• Controladores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedestales e instrumentos musicales</li> <li>• Cables y conectores</li> <li>• Accesorios varios</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interfaces</li> <li>• Sub cajas</li> <li>• Potenciadores</li> <li>• Procesadores</li> </ul>	
--	--

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

### 3.1.7.2. Línea de instrumentos musicales

**Tabla 11** *Productos en la línea de instrumentos musicales*

<b>Baterías</b>	<b>Guitarras y bajos</b>
Marcas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Br</li> <li>• Sparkle</li> </ul>	Marcas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eko</li> <li>• Ibanez</li> <li>• Ovation</li> </ul>
<b>Teclados</b>	<b>Ukelele</b>
Marcas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Br</li> <li>• Yamaha</li> </ul>	Marcas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kala</li> </ul>
<b>Accesorios</b>	
<b>Pedales</b>	<b>Cuerdas</b>
Marcas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Br</li> </ul>	Marcas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alice</li> </ul>

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

## 3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación social, da un significado funcional y con especificaciones metodológicas de acción y otra lingüística común así en el primer significado expresa que se trata de planificar el contraste de la hipótesis con la realidad lo que constituye la esencia misma de la investigación (Sierra, 2007).

### **3.3. Plan de la investigación**

El plan de investigación se desarrolla previamente a la realización de un trabajo de investigación. Su objetivo es presentar, de manera metódica y organizada, un conjunto de datos e informaciones en torno a un problema para formular una hipótesis encaminada a su resolución. (Colmenares, 2012).

### **3.4. Enfoque de la investigación**

#### **3.4.1. Enfoque cuantitativo**

Los enfoques cuantitativos se basan en procesos formales, objetivos y sistemáticos en los que los datos se cuantifican numéricamente. Otro sello distintivo de la investigación cuantitativa es la replicabilidad. Los enfoques cuantitativos son objetivos, deductivos y se basan en la cuantificación numérica y la generalización de resultados (Vega, y otros, 2014).

Este enfoque permitirá determinar de forma numérica el nivel y la influencia que tiene la gestión de la cartera vencida, a fin de determinar de manera detallada cuál es el impacto que tiene sobre los ingresos en Livansud S.A.

#### **3.4.2. Enfoque cualitativo**

Los métodos cualitativos se centran en grupos, entrevistas en profundidad y revisiones; son un proceso inductivo que se utiliza para formular teorías. Los métodos cualitativos no se basan en estadísticas o números y son menos generalizables que los métodos cuantitativos. Los enfoques de investigación cualitativa son de naturaleza subjetiva (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

El enfoque cualitativo permitirá definir las principales causales que los clientes tienen y genere retrasos en sus pagos, este tipo de estudio identificara aquellas cualidades para que los clientes de Livansud S.A. no consideren como prioridad el pago de las cuentas.

### **3.5. Tipos de investigación**

#### **3.5.1. Investigación descriptiva**

Su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. Se entiende como el acto de representar por medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas y demás seres vivos, de tal manera que quien lea o interprete, los evoque en la mente. En la descripción se suelen usar los símbolos más comunes en la investigación (como imágenes, gráficas, figuras geométricas, etc.) y se expresa en un lenguaje y estilo denotativo, preciso y unívoco, alejado de palabras expresivas, polisémicas y ambiguas. (Niño Rojas, 2008).

Esta investigación permitirá determinar los principales factores que inciden en la gestión de recuperación de cartera vencida, además describe las medidas necesarias para mitigar los efectos adversos respecto al incremento de las cuentas por cobrar.

#### **3.5.2. Investigación correlacional**

Tienen como objetivo evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías, variables, en un contexto particular. Pretenden observar cómo se relacionan diversos fenómenos entre sí, o si no se relacionan. Evalúan el grado de relación entre dos variables intentan predecir un concepto o una variable en base al comportamiento conocido de otra variable (Rusu, 2011).

Con la investigación correlacional es posible determinar la relación que existe entre la cartera vencida y la liquidez de Livansud S.A. e identificar la importancia respecto a la gestión de cartera vencida de parte del personal encargado en esta labor.

### **3.5.3. Investigación explicativa**

La explicación también es un instrumento utilizado en muchos tipos de investigación; es casi que el objetivo final, la meta o la exigencia, ya que busca respuesta a una pregunta fundamental, por el deseo de conocer y saber del ser humano: “¿Por qué?”. Averigua las causas de las cosas, hechos o fenómenos de la realidad. La explicación es un proceso que va mucho más allá de la simple descripción de un objeto. Diríamos que es más avanzada, pues una cosa es evidenciar cómo es algo, o recoger datos y descubrir hechos en sí, y otra muy distinta explicar el por qué (Sabino, 1998).

Se pretende responder aquellas falencias en la gestión de cartera vencida que repercuten en la liquidez de la empresa, permitirá determinar las causas que la generan.

## **3.6. Métodos y técnicas de la investigación**

### **3.6.1. Método inductivo - deductivo**

Mediante ella se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios. El papel de la deducción en la investigación es doble:

a. Primero consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. Una ley o principio puede reducirse a otra más general que la incluya. Si un cuerpo cae decimos que pesa porque es un caso particular de la gravitación.

b. También sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos. (Ramos, 2008).

### **3.6.2. Método analítico - sintético**

Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. La física, la química y la biología utilizan este método; a partir de la experimentación y el análisis de

gran número de casos se establecen leyes universales. Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre las mismas. (Ramos, 2008).

### **3.6.3. Método estadístico - matemático**

El método estadístico – matemático, evalúa hipótesis rivales por randomización o pareo, Analiza las variables ya dadas (Magri, Altair, 2009).

## **3.7. Técnicas de la investigación**

### **3.7.1. Observación**

La observación se define como el procesamiento que el hombre utiliza para obtener información objetiva acerca del comportamiento de los procesos existentes (Gortari, 1980).

Para el presente trabajo fue necesario el uso de la observación puesto que permite la identificación de factores que no pueden ser identificarse por medio de los demás métodos de investigación, además facilitará el análisis de la gestión de la recuperación de cartera vencida.

### **3.7.2. Análisis documental**

Es una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de las comunicaciones, con el fin de interpretarlas. Su objetivo es el observar y reconocer el significado de los elementos que conforman los documentos como palabra, frases y clasificarlas para el análisis (López y Sandoval, 2005).

Para la presente investigación se utiliza la técnica de análisis documental de todas las cuentas por cobrar registradas en Livansud S.A., se va revisar la gestión para efectuar los cobros, para lo cual se pretende mejorar el proceso en cuestión que permita incrementar la liquidez.

### 3.8. Procedimiento de la investigación

- Diagnosticar el estado actual del proceso de recuperación cartera vencida de la Compañía Livansud S.A., de la parroquia Tarqui, ciudad de Guayaquil.

Para diagnosticar el estado actual de las cuentas por cobrar se tomará en cuenta la estructura del Estado de Situación Financiera y el estado de resultado de la empresa Livansud S.A., realizando la técnica del análisis vertical y horizontal para determinar la incidencia entre las cifras monetarias en el año 2019 y 2020 del Activo, Pasivo y Patrimonio.

**Tabla 12** Estado de situación financiera en Livansud S.A.

<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>ACTIVO</b>		
Propiedad, planta y equipo	1.714.390,54	1.817.115,61
Depreciación	1.238.354,32	1.311.211,33
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>476.036,22</b>	<b>505.904,28</b>
Inventario	2.369.230,71	1.648.010,22
Cuentas por cobrar	5.111.537,92	4.785.923,16
Efectivo	370.882,87	650.064,33
Otros activos	1.382.577,94	2.131.124,85
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>9.234.229,44</b>	<b>9.215.122,56</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>9.710.265,66</b>	<b>9.721.026,84</b>
<b>PASIVO</b>		
Préstamos a largo plazo	180.913,25	180.125,19
<b>TOTAL NO CORRIENTE</b>	<b>180.913,25</b>	<b>180.125,19</b>
Cuentas por pagar	2.887.499,40	7.725.724,21
Tesorería negativa		
<b>TOTAL CORRIENTE</b>	<b>2.887.499,40</b>	<b>7.725.724,21</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3.068.412,65</b>	<b>7.905.849,40</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital propios	800,00	25.000,00
Reservas	17.258,93	17.258,93
Resultados de último año	6.623.794,08	1.772.918,51
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>6.641.853,01</b>	<b>1.815.177,44</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>9.710.265,66</b>	<b>9.721.026,84</b>

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

**Tabla 13** Estado de resultados en Livansud S.A.

<b>CUENTA DE RESULTADOS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ventas	16.341.767,75	511.206,96
Costos	13.455.945,47	227.887,44
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>2.885.822,28</b>	<b>283.319,52</b>
Gastos de personal	1.003.728,04	88.787,26
Gastos de venta	217.537,11	19.800,00
Otros gastos	1.000.000,66	32.508,00
<b>BENEFICIO ANTES DE INTERESES, IMPUESTOS Y AMORTIZACIONES</b>	<b>664.556,47</b>	<b>142.224,26</b>
Depreciación	158.504,70	6.261,88
<b>BENEFICIO ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS</b>	<b>506.051,77</b>	<b>135.962,37</b>
Gastos financieros	181.669,11	5.081,20
<b>BENEFICIOS ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>324.382,66</b>	<b>130.881,17</b>
<b>Participación de trabajadores</b>	<b>48.657,40</b>	<b>19.632,18</b>
<b>Resultado</b>	<b>275.725,26</b>	<b>111.249,00</b>
Impuesto sobre beneficios	60.659,56	24.474,78
<b>Resultado</b>	<b>215.065,70</b>	<b>86.774,22</b>

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

- Diseñar una propuesta de mejoras al proceso de recuperación de la cartera vencida para incrementar la liquidez de la Compañía Livansud S.A., de la parroquia Tarqui, ciudad de Guayaquil.

Para el diseño de la propuesta luego del diagnóstico de la situación actual de Livansud S.A, fue pertinente el análisis de los procesos, políticas de crédito y políticas de cobro, a fin de identificar las principales falencias que deben ser mejoradas de manera inmediata

## 4. CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**4.1. Diagnosticar el estado actual del proceso de recuperación cartera vencida de la Compañía Livansud S.A., de la parroquia Tarqui, de la ciudad de Guayaquil.**

### 4.1.1. Análisis de los activos

La estructura de las cuentas de activo de la compañía de Equipos de audio Livansud S.A. se presenta en la Tabla 14, con la información proporcionada del estado de situación financiera de los años 2019-2020, los activos corrientes corresponden de \$ 9.215.122,56 y el activo no corriente fue de \$ 505.904,28 ambos en el año 2020, lo que representó una variación de \$19.106,88 y de menos \$29.868,08 respectivamente.

**Tabla 14** Análisis vertical y horizontal de los activos

ACTIVO	2019	2020	Variación	Análisis vertical		Análisis horizontal
				2019	2020	
Propiedad, planta y equipo	1.714.390,54	1.817.115,61	102.725,07	18%	19%	6%
Depreciación	1.238.354,32	1.311.211,33	72.857,01	13%	13%	6%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>476.036,22</b>	<b>505.904,28</b>	<b>29.868,06</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>
Inventario	2.369.230,71	1.648.010,22	-721.220,49	24%	17%	-30%
Cuentas por cobrar	5.111.537,92	4.785.923,16	-325.614,76	53%	49%	-6%
Efectivo	370.882,87	650.064,33	279.181,46	4%	7%	75%
Otros activos	1.382.577,94	2.131.124,85	748.546,91	14%	22%	54%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>9.234.229,44</b>	<b>9.215.122,56</b>	<b>-19.106,88</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>-0,21%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>9.710.265,66</b>	<b>9.721.026,84</b>	<b>-10.761,18</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0,11%</b>

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

El activo corriente en el año 2020 fue de \$ 9'215.122,56 está representado por el 95% del total de los activos de la compañía, comparando el año 2020 con el 2019 el activo corriente de la misma ha disminuido -0.21% y sus

saldos acumulados de sus activos detalló un total de \$9.721.026,84 al 31 de diciembre del 2020 lo que no representó cambio alguno.

El activo no corriente de la compañía al 31 de diciembre del 2020 fue de \$ 505.904,28 que representa el 5% del total de los activos de la compañía, comparando con el año anterior se producido un incremento de 6%.

#### 4.1.2. Análisis de los pasivos

La estructura de las cuentas de pasivo de la compañía de equipos de audio Livansud S.A. se presenta en la Tabla 15, con la información proporcionada del estado de situación financiera de los años 2019-2020, los pasivos corrientes corresponden de \$ 7.725.724,21 y el pasivo no corriente fue de \$ 180.125,19 ambos en el año 2020, lo que representó una variación de \$4.838.224,81 y de menos \$788,06 respectivamente.

**Tabla 15** Análisis vertical y horizontal de los pasivos

PASIVO	2019	2020	Variación	Análisis vertical		Análisis horizontal
				2019	2020	
Préstamos a largo plazo	180.913,25	180.125,19	-788,06	6%	2%	0%
<b>TOTAL NO CORRIENTE</b>	<b>180.913,25</b>	<b>180.125,19</b>	<b>788,06</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>
Cuentas por pagar	2.887.499,40	7.725.724,21	4.838.224,81	94%	98%	168%
Tesorería negativa						
<b>TOTAL CORRIENTE</b>	<b>2.887.499,40</b>	<b>7.725.724,21</b>	<b>4.838.224,81</b>	<b>94%</b>	<b>98%</b>	<b>168%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3.068.412,65</b>	<b>7.905.849,40</b>	<b>-4.837.436,75</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>157,7%</b>

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

El pasivo corriente en el año 2020 fue de \$ 7.725.724,21 está representado por el 98% del total de los activos de la compañía, comparando el año 2020 con el 2019 el pasivo corriente de la misma ha incrementado un 168% y sus saldos acumulados de sus pasivos detalló un total de \$ 7.905.849,40 al 31 de diciembre del 2020.

El pasivo no corriente de la compañía al 31 de diciembre del 2020 fue de \$ \$ 180.125,19 que representa el 6% del total de los pasivos de la compañía, comparando con el año anterior no se produjo un cambio representativo.

### 4.1.3. Análisis del patrimonio

El patrimonio de la empresa Livansud S.A. al 31 de diciembre del 2019 fue de US\$6.641.853,00 representando el 100% de total de pasivos y patrimonio, midiendo una variación de \$ -4.826.675,5 entre el año 2019 y 2020 con un saldo de \$ 1.815.177,4 al 31 de diciembre del 2020.

**Tabla 16** Análisis vertical y horizontal de patrimonio

PATRIMONIO	2019	2020	Variación	Análisis vertical		Análisis horizontal
				2019	2020	
Capital propio	800,00	25.000,00	24.200,00	0%	1%	3025%
Reservas	17.258,93	17.258,93		0%	1%	
Resultados de último año	6.623.794,0	1.772.918,5	-4.850.875,5	100%	98%	-73%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>6.641.853,0</b>	<b>1.815.177,4</b>	<b>-4.826.675,5</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-73%</b>
<b>TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>9.710.265,6</b>	<b>9.721.026,8</b>	<b>10.761,18</b>	<b>146,2%</b>	<b>535,5%</b>	<b>0,1%</b>

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

### 4.2. Evaluación de los ratios financieros

**Tabla 17** Ratio de liquidez

Ratios de liquidez	2019	2020	Promedio
Razón corriente	3.20	1.19	2.20
Prueba ácida	2.38	0.98	1.68

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

Las ratios de liquidez se presentan en la Tabla 17. Los resultados sugieren que la compañía Livansud S.A. puede hacer frente a sus deudas a corto plazo. Siendo que la razón corriente promedio es de 2.20, es decir, por cada dólar de deuda a corto plazo que tiene la empresa, en promedio la misma cuenta \$2.20 para solventarla. Adicionalmente, el ratio presenta un comportamiento decreciente, pasando de 3.20 en el año 2019 al año 2020 con un valor de 1,19. Al ser una empresa dedicada a la comercialización de instrumentos musicales, depende en cierta medida de su inventario es así como la prueba ácida indica que en promedio por cada dólar que tiene la compañía de deuda, la misma en promedio cuenta con \$1.68 para solventarla sin tomar en cuenta los inventarios, observando de esta manera la dependencia de la compañía de sus existencias.

**Tabla 18 Ratios de solvencia**

Ratios de solvencia	2019	2020	Promedio
Endeudamiento del activo	32%	81%	56%
Endeudamiento patrimonial	46%	436%	241%

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

Las ratios de endeudamiento se presentan en la Tabla 18, el ratio de endeudamiento del activo muestra que en promedio los pasivos representan el 56% del total de los activos. Adicionalmente, el indicador presenta una tendencia adecuada dentro de los parámetros normales que van del 40% al 60%.

En referencia al endeudamiento patrimonial se observa que ha presentado una tendencia creciente en el año 2020, siendo que en promedio es del 241%, lo que indica que la compañía aumento sus pasivos lo que implica que la compañía esta excesivamente endeudada.

**Tabla 19 Ratios de actividad**

Ratios de actividad	2019	2020	Promedio
Rotación de cartera	112	3370	1741
Rotación de activo fijo	34.33	1.01	17.67

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

Las ratios de actividad son presentadas en la Tabla 19, con respecto a la rotación de la cartera se observa que en promedio las mismas existe una perdida entre los dos años debido al déficit de la cobranza en el año 2020 por la Pandemia del Covid-19. En referencia a la rotación del activo fijo se observan que los mismos están cubiertos promedio 17 veces por las ventas, pero en el 2020 existo perdida.

**Tabla 20** Ratios de rentabilidad

Ratios de rentabilidad	2019	2020	Promedio
Margen Bruto	18%	55%	37%
Margen operacional	2%	26%	15%
Margen Neto	1%	17%	9%
ROA	2%	1%	2%
ROE	3%	5%	4%

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

En referencia a las ratios de rentabilidad, se analizaron 5 indicadores los cuales son: margen bruto, margen operacional, margen neto, ROA y ROE que son presentados en la Tabla 20. Con respecto al indicador de margen bruto se puede observar que tiene un valor promedio del 37%, el porcentaje va en alza lo que indica que los costos de venta se están administrando correctamente. En referencia al margen operacional se observa que tiene una tendencia creciente pasando del año 2019 con un indicador del 2% al año 2020 el a un indicador con el 27%, teniendo una ratio promedio 15%, la operación está en aumento lo que es buena señal para los inversionistas. En referencia al margen neto, una vez descontados los costos, gastos e impuestos se observa que la empresa generó un margen promedio del 9%.

En cuanto a las ratios del ROA y ROE se observa que en promedio el ROA es inferior al ROE, lo que da un apalancamiento positivo indicando que parte del activo se ha financiado con deuda y, de esta forma, ha crecido la rentabilidad financiera.

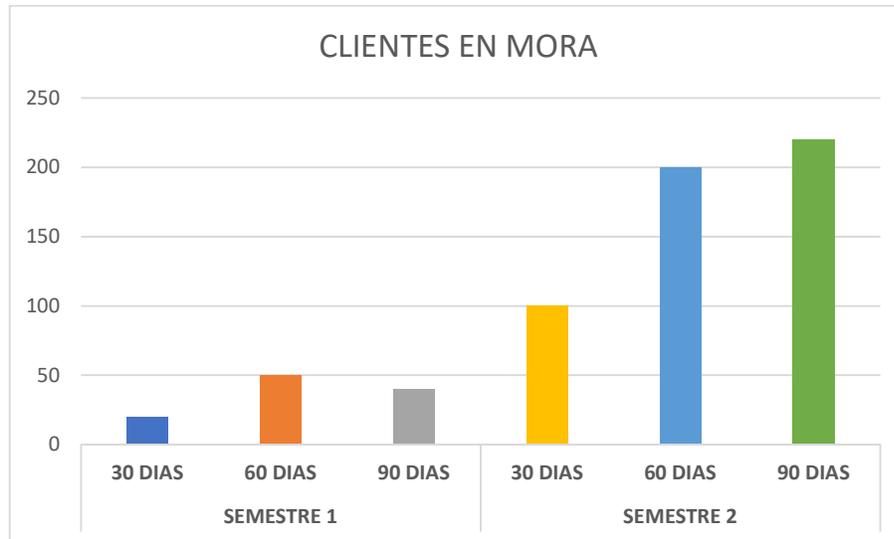
### **4.3. Análisis de los procesos de cobranza y crédito de la empresa**

#### **4.3.1. Análisis de políticas de crédito**

Como punto de partida en el presente enunciado se pretende determinar las principales falencias que la empresa posee en sus políticas de crédito. Según lo analizado se ha llegado a la conclusión que la empresa Livansud S.A. no comprende políticas establecidas de otorgamiento de crédito generando de esta manera un crecimiento de la cartera vencida que a su vez priva de efectivo a la organización.

#### 4.3.2. Análisis de la cantidad de clientes en mora

En el presente enunciado se muestran la cantidad en crecimiento de clientes que poseen deudas vencidas tal y como se muestra en la figura 1, estos clientes fueron clasificados de acuerdo al tiempo que estos demoran en sus pagos tomando en consideración de 30, 60 y 90 días distribuidos en dos semestres.



**Figura 1** Cantidad de clientes en mora

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

Según la figura 1 se puede evidenciar que el segundo semestre refleja una cantidad superior de 200 clientes que comprenden una deuda no pagada lo cual es una tendencia en crecimiento, siendo solamente en el primer semestre como tendencia baja los clientes con deudas no pagadas de 30 a 90 días.

#### 4.3.3. Índice de pagos de clientes

En el siguiente enunciado se pretende analizar cuantos clientes pagan a tiempo sus cuotas vencidas, para esto se toma en consideración la política establecida por la empresa respecto al plazo en que se distribuye los valores adeudados por los consumidores representándose en cuotas fijas mensuales.



**Figura 2** Índice de pagos de clientes

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

Tal y como se muestra en la figura 2 se puede observar que existe una cantidad elevada correspondiente a más de 175 clientes que no cancelan sus cuotas a tiempo a diferencia a los menos de 40 clientes que cancelan sus valores a tiempo.

#### **4.3.4. Análisis de políticas de cobro**

De acuerdo con lo analizado en el presente punto, la empresa no cuenta con una política de cobranza estable ya que el procedimiento de cobranza de clientes aún no es sistemático y se están procesando registros muy antiguos, lo que imposibilita controlar y clasificar a los clientes que reportan pagos inconclusos o no completos y atípicos en el reporte de las cuotas.

Para lograr el objetivo de rentabilidad, la empresa en cuestión debe tener una buena política financiera, porque debe dar más ganancias al capital por tanto estos ingresos pueden verse afectados por la complejidad con la que los clientes pueden reembolsar adecuadamente sus deudas. La recaudación eficiente debe ser una prioridad en todos los ámbitos de la gestión empresarial y esto a su vez, el análisis y evaluación de la gestión de recibos es habitualmente fundamental para la situación financiera de la empresa.

#### 4.3.5. Análisis de responsables de cobro

Antes de realizar una venta, el departamento de crédito debe decidir a quién, cuánto y durante cuánto tiempo aplazar los pagos al cliente. Tras la venta, el área de cobranza verificará que se respeten las condiciones de pago y, en caso contrario, actuará para garantizar el pago. Lo antes posible, por tanto, si la empresa desea organizar sus procedimientos de cobros, debe considerar los factores específicos que contribuyen a una organización eficaz.

De acuerdo al análisis realizado, la empresa objeto de estudio carece de un departamento de cobranza y crédito que le permita ejecutar de mejor manera los cobros a sus clientes, significando un ineficaz proceso de cobro y de personal adecuado para realizarlo.

#### 4.4. Causas de la generación de cartera vencidas

Tabla 21 Generación de cartera vencida

Causas	Efectos
Carencia de políticas de crédito	Facilidad de otorgar créditos a personas que incumplen requisitos previos
Elevada cantidad de clientes en mora	Cartera vencida en crecimiento
Índice bajo de pagos de cuotas	Disminución significativa del flujo de efectivo de la empresa
Carencia de un departamento de créditos y cobranzas	Imposibilidad de llevar un registro de control de valores adeudados por los clientes y a quienes se les otorga créditos
Débil proceso de cobro a clientes	Elevada cantidad de clientes a quienes no se les ha solicitado el pago de sus cuotas vencidas

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

#### 4.5. Propuesta de mejoras en los procesos de cobranzas y créditos

Tabla 22 Plan de Mejora

<b>Plan de mejora:</b> Mejora en los procesos de cobranzas y crédito	
<b>Meta:</b> Diseñar políticas y procesos para otorgamiento de créditos y disminución de cartera vencida	
<b>¿Qué?</b>	Mejorar los procesos para otorgamiento de créditos y disminución de cartera vencida
<b>¿Quién?</b>	Departamento de cobranza y crédito
<b>¿Cómo?</b>	Elaboración de requisitos y responsabilidades para otorgar crédito y disminuir la cartera vencida
<b>¿Por qué?</b>	La empresa Livansud S.A. comprende una elevada cantidad de cartera vencida que es generado por la falta de cobro a clientes morosos que a su vez representa una pérdida en las finanzas de dicha organización y todo esto es gracias a una ineficiencia en las operaciones de crédito ya que no comprende un adecuado sistema de control
<b>¿Dónde?</b>	Livansud S.A.
<b>¿Cuándo?</b>	Primer Semestre del 2021

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

#### 4.6. Plan de acción:

Proporcionar un método efectivo al personal involucrado en la administración de cobro, que ayudara como una guía de procedimientos para mejorar la eficiencia de las operaciones de la empresa Livansud S.A.

#### 4.7. Objetivo General de la propuesta

Implementar un método de mejora en el proceso de cobranza y crédito que optimizará los niveles de liquidez y disminuirá el riesgo de pérdida en las operaciones de la empresa Livansud S.A.

#### **4.8. Objetivos específicos de la propuesta**

- Reestructurar la política de recopilación de datos y prestamos de manera flexible, simple y con claridad, de acuerdo a la situación actual de la empresa Livansud S.A.
- Establecer procesos prácticos que permitan garantizar y guiar la ejecución en el cumplimiento de las políticas propuestas en la concesión de créditos
- Elaboración de formatos de registro de acuerdo a los requisitos necesarios solicitados a clientes para la concesión de créditos en la empresa Livansud S.A.
- Disminución de riesgos de pérdida mediante la creación de créditos y así facilitar la reducción de la cartera vencida y los niveles de morosidad.
- Promover rentabilidad mediante la adaptación de políticas y procesos que ayuden a optimizar el trabajo en la restauración de los créditos.

#### **4.9. Desarrollo del plan de mejora**

Este plan está diseñado como una herramienta de trabajo para resolver los problemas identificados en el proceso de créditos y reducción de cartera vencida, así como para facilitar las tareas del día a día, simplificación de las mismas para brindar control interno.

#### **4.10. Definición de condiciones de crédito**

Como parte de la mejora de los procesos de cobranza y crédito, el responsable del departamento debe investigar la confiabilidad de los clientes para la concesión de créditos y monto antes de la aprobación.

#### **4.11. Clasificación de clientes**

Es importante clasificar los tipos de clientes que se presentan en la concesión de créditos de acuerdo a las relaciones actuales o futuras que estos puedan mantener con la empresa objeto de estudio, tal y como se muestra en la tabla.

**Tabla 23** Clasificación de clientes

Ocasionales	Nuevos	Recurrentes
No comprenden créditos con la empresa, ya que estos solo realizan compras ocasionales.	Otorgan los datos necesarios para apertura de créditos en sus compras	Estos mantienen un lazo comercial con la empresa

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

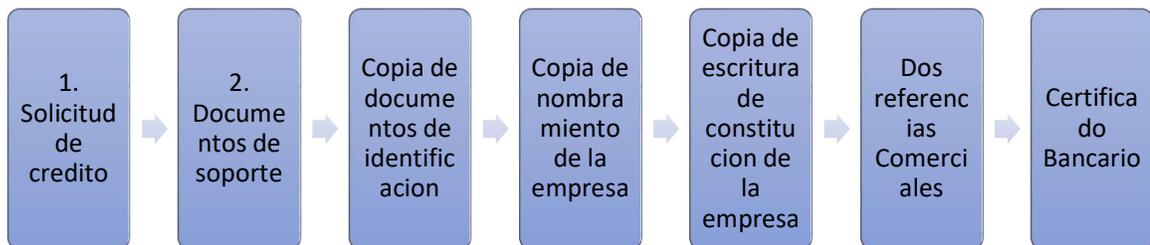
#### 4.12. Proceso para la concesión de crédito mediante documentación de respaldo

Todo cliente que desea distribuir sus compras a plazos mediante crédito debe cumplir con los requisitos necesarios para la concesión del mismo y así facilitar una investigación necesaria para la aprobación de las solicitudes crediticias.



**Figura 3** Requisitos para solicitud de crédito persona natural

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora



**Figura 4** Requisitos para solicitud de créditos personas jurídicas

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

#### **4.12.1. Solicitud de Crédito**

El formulario 1 que contiene la información más relevante del usuario debe ser otorgado por la empresa con una letra fácil de leer este no puede contener información sucia o falsa. Finalmente, el solicitante debe firmar con la firma así tal cual se muestra en su documento de identificación. Esto es importante porque permite al cliente aceptar la operación solicitada y otorga a la empresa verificar y acentuar el crédito concedido.

#### **4.12.2. Copia del Ruc y documento de identidad**

La copia del ruc es necesaria ya que permite verificar los datos otorgados por el cliente ya sea persona natural o jurídica por medio del portal del servicio de rentas internas (SRI), como también el documento de identidad el cual refleja la firma y los datos necesarios para corroborar su buro crediticio. Toda esta documentación debe ser legible.

#### **4.12.3. Copia del nombramiento del Representante legal**

El nombramiento del representante legal es un requisito necesario que se debe solicitar a las empresas para otorgarles créditos ya que esto refleja la legitimidad de la empresa constituida.

#### **4.12.4. Copia de Escritura de Constitución de la empresa**

La constitución de la empresa ayuda a garantizar la legitimidad de la existencia de la empresa cliente.

#### **4.12.5. Copia de Servicios Básicos**

La planilla de servicios básicos sirve como evidencia de los datos solicitantes como la dirección domiciliaria y el nombre del cliente. Este documento es requisito obligatorio para las personas naturales.

#### **4.12.6. Referencias Comerciales**

Es necesario el requisito de referencias comerciales para verificar que tan confiable es el cliente al momento de los pagos de sus cuotas fijas. Esta documentación debe ser firmada y sellada por la empresa que otorga este documento.

#### **4.12.7. Certificado Bancario**

El certificado bancario ayuda a verificar si el cliente mantiene una cuenta activa y sin irregularidad en sus procesos bancarios.

#### 4.13. Proceso de recepción de requisitos

La recepción de la documentación de los clientes será realizada por un asistente del departamento de cobranza y crédito, este a su vez deberá verificar estos requisitos si cumplen con los parámetros establecidos por la empresa. Por tanto, estos documentos serian registrados en un formato el cual permita constatar la recepción de los mismo tal cual como se muestra en la tabla 24.

**Tabla 24** *Formato de control del proceso de recepción de requisitos*

<b>Documentación solicitada</b>	<b>Recepción</b>	<b>Aplica</b>	<b>Observación</b>
Solicitud de Crédito	SI	SI	
Copia de Ruc	SI	SI	
Copia de Cedula de identidad	SI	SI	
Nombramiento de representante legal	NO	NO	Es persona natural
Constitución de la compañía	NO	NO	Es persona natural
Copia de planilla de servicios básicos	NO	SI	Pendiente
Dos referencias comerciales	NO	SI	Pendiente
Copia de cedula de identidad y carta de garante	NO	SI	No legible

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

#### 4.14. Proceso de seguridad documental

En la recepción documental se prevé obtener los documentos necesarios para conceder créditos a los clientes en sus compras, una vez realizado eso se procede con la seguridad de los documentos que va desde la

custodia de los mismos hasta el registro y posterior elaboración de una carpeta individual por cliente.

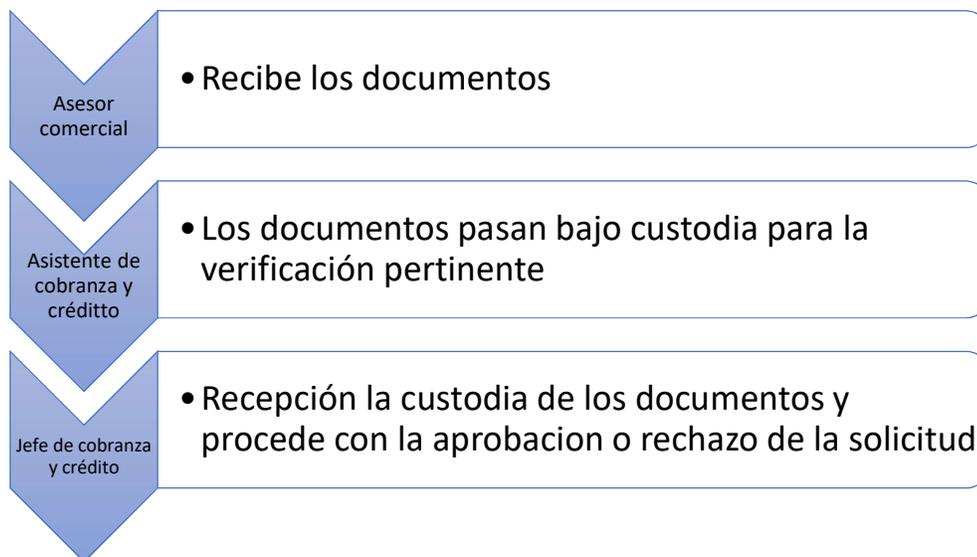
#### 4.14.1. Proceso de aprobación y custodia documental



**Figura 5** Proceso de aprobación de crédito

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

Según la figura 5 se puede observar que los documentos otorgados por el solicitante del crédito serán puestos en verificación durante un lapso entre tres a cinco días laborales lo cual consiste en determinar la veracidad de los mismos de acuerdo a los datos facilitados por los clientes. Una vez realizado la verificación pertinente se procede con la aprobación o rechazo según la situación lo amerite por parte del jefe de crédito.



**Figura 6** Proceso de custodia documental

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

Según la figura 6 la custodia documental empieza desde el asesor comercial que recibe los documentos otorgados por el cliente, pasa bajo la custodia del asistente de cobranza y crédito para la veracidad de los mismos y por último el jefe de cobranza y crédito los recibe para la aprobación o rechazo de la solicitud.

Cabe mencionar que los documentos una vez aceptados o rechazados pasan al registro en la base de datos de parte del asistente de cobranza y crédito con la respectiva aprobación o rechazo de los mismos y luego llegan a un archivo que será el expediente que se utilizará para la revisión o actualización posterior en caso de requerirse.

#### 4.15. Estructura del departamento de cobranza y crédito

**Tabla 25** Perfil del asistente de cobranza y crédito

<b>Nombre del cargo:</b>	Asistente de cobranza y crédito
<b>Género de la persona en el cargo:</b>	Masculino o Femenino
<b>Persona(s) en el cargo:</b>	Uno o dos personas
<b>Nivel de estudio</b>	Bachiller o tercer nivel en CPA, Administración de empresas, Economía o afines
<b>Requisitos:</b>	Conocimientos avanzados en utilitarios office, conocimiento intermedio de contabilidad, proactivo y trabajo bajo presión
<b>Funciones del puesto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de las solicitudes de crédito</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación de los datos otorgados por los clientes</li> <li>• Consultar a los clientes por teléfono sobre sus pagos en caso de estar en mora</li> <li>• Llevar un registro sobre pagos e incumplimientos de las cuotas fijadas hacia el cliente</li> <li>• Entrega de documentos del solicitante al jefe de cobranza y crédito</li> </ul>
--	---

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

**Tabla 26** Perfil del jefe de crédito y cobranza

<b>Nombre del cargo:</b>	Jefe de Crédito y cobranza
<b>Género de la persona en el cargo:</b>	Masculino o Femenino
<b>Persona(s) en el cargo:</b>	Una persona
<b>Nivel de estudio</b>	Tercer nivel o cuarto nivel en CPA, Administración de empresas, Economía o afines
<b>Requisitos:</b>	Conocimientos avanzados en utilitarios office, conocimiento intermedio de contabilidad, liderazgo, conocimientos en gestión empresarial, proactivo y trabajo bajo presión

<p><b>Funciones del puesto:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de los procesos de análisis preliminares como los historiales de crédito y clasificación</li> <li>• Toma de decisiones como la aprobación o rechazo de créditos tomando en cuenta el resultado de la verificación preliminar realizada por el asistente de cobranza y crédito</li> <li>• Reportar los resultados obtenidos por el departamento mensualmente al gerente general</li> <li>• Responsable del archivo de los documentos del solicitante</li> <li>• Dirigir y llevar a cabo el control pertinente del departamento de cobranza y crédito con el objetivo de dar cumplimiento a las metas planteadas.</li> </ul>
-------------------------------------	--

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

#### **4.16. Cupo crediticio**

Como parte de la reducción de cartera es de suma importancia establecer cupos crediticios tanto para clientes nuevos como para clientes mostrados

en la cartera vencida como clientes morosos. Por tanto, es necesario que estos cumplan requisitos adicionales para el aumento de cupo.

#### **4.16.1. Clientes nuevos**

- Los clientes nuevos deben tener más de cinco compras superiores a 50 dólares americanos en efectivo cuyo pago sea antes o al momento de adquirir los productos ya sea con dinero físico, depósito o transferencia. Una vez realizada la sexta compra, el cliente puede acceder a un crédito que va desde 15 hasta 30 días.
- El crédito concedido será igual al promedio de las cinco compras, esto puede ir en aumento en caso de aumentar las compras por parte del cliente.
- En caso de no presentarse irregularidades en los primeros pagos, el crédito puede ascender desde 15 hasta 120 días, con las verificaciones preliminares realizadas por el departamento de cobranza y crédito.

#### **4.16.2. Clientes antiguos**

- El cliente debe conocer los créditos que se pueden otorgar
- El cliente debe esperar la llamada del asesor comercial en caso de ser elegido para un crédito o puede llevar los requisitos necesarios para la solicitud de un crédito.

#### **4.17. Proceso de recolección de cuotas vencidas**

La inmensa mayoría de los clientes morosos, si no se les advierte, comienzan a generar deudas por intereses, lo que genera temores al momento de realizar el pago adicional de estas tarifas reflejándose como una falta de cumplimiento de las obligaciones crediticias en el momento. Para esto en la empresa objeto de estudio se pretendió en aplicar los siguientes parámetros:

- Amabilidad en el servicio
- Ganar y ganar
- Búsqueda implacable de intereses comunes
- Armonía con los clientes

La empresa objeto de estudio no muestra interés en mantener fricciones con los clientes, tampoco pretende llevar altercados en los pagos de clientes morosos a tribunales, sino más bien busca fortalecer las relaciones comerciales y buscar soluciones que permitan llegar a un acuerdo con los protagonistas de las carteras vencidas.

#### **4.18. Planificación mensual de recaudación de pagos**

- Preparación de informe de parte del jefe de cobranza y crédito sobre los pasos a tomar para la recaudación de pagos.
- Preparación del informe diario sobre ingresos recibidos como también de las recaudaciones realizadas de pagos en las cuotas de clientes nuevos como también de clientes antiguos y en mora. Esto será realizado por el asistente de cobranza y crédito.
- En caso de recibirse cheques estos deberán ser verificados mediante llamada al banco que emite el mismo.
- El informe de pagos será llevado al departamento de contabilidad para el respectivo registro en los libros contables.
- La recolección de pagos será respaldada mediante llamadas telefónicas, visitas personales y notificaciones mediante correo electrónico o SMS.

**Tabla 27** Procedimiento para recuperación de cartera vencida

Frecuencia de notificación al cliente	Vencimiento	Método
1	Cinco días antes del vencimiento	Llamada telefónica y notificación mediante correo electrónico
2	Dos días después del vencimiento	Llamada telefónica y notificación mediante correo electrónico
3	Cinco días después del vencimiento	Visita personal y notificación de requerimiento de pago mediante correo electrónico
4	15 a 30 días después del vencimiento	Visita personal y bloqueo de crédito en el sistema

Elaborado por: Sornoza Márquez Dora

#### **4.19. Disminución de cartera vencida**

En una relación entre personas, el éxito es la buena comunicación entre los mismos, significando de esta manera lo importante que es en mantener políticas de comunicación recurrente entre la empresa objeto de estudio hacia el cliente. Por tanto, se propone establecer un día a la semana para otorgar la información necesaria a los gerentes, esta debe incluir los informes de resultados que se van generando en la depuración de la cartera vencida y también los pagos que nuevos clientes vayan realizando, siguiendo de esta manera los siguientes aspectos:

- Tener conocimiento de clientes potenciales con un buen historial crediticio

- Convenios de pagos otorgados a clientes que por razones extremas comprobables no pudieron cancelar sus cuotas.
- Descontento de clientes sobre los procesos llevados a cabo en la compañía Livansud S.A., como precios, calidad del servicio, infraestructura, etc. La opinión de los clientes es muy importante para identificar falencias que puedan afectar a la empresa.
- Recolección de pagos en cuotas vencidas o por vencer.
- Informe de clientes que no han dado una respuesta en el transcurso de una semana.

Si se toma en consideración estos procesos se puede obtener resultados agradables a los intereses de la empresa, como lo es la reducción de la cartera vencida y la depuración de posibles clientes que puedan generar algún inconveniente al otorgarle un crédito. Por tanto, de esta manera se puede optimizar la frecuencia de los pagos de los deudores hacia las arcas financieras de la empresa.

## CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la teoría de la contabilidad financiera se logró determinar que el proceso de recuperación de cartera vencida de la entidad analizada va a permitir que la liquidez de la empresa se establezca, puesto que, al mejorar la captación de la deuda a un plazo establecido, la entidad va a contar con los recursos económicos apropiados para continuar con la reinversión y mejorar el desarrollo empresarial de la misma.

En cuanto al diagnóstico empresarial de la compañía Livansud S.A. se identificó que los activos pasando del 2019 al 2020 han presentado una disminución del 0.21%, es decir, que la entidad ha disminuido los recursos con los cuales puede funcionar y generar los ingresos necesarios para la estabilidad financiero, motivo por el cual es necesario mejorar la captación de la cartera vencida y de tal manera estabilizar dicha situación.

Por otro lado, al igual que la variación en los activos, los pasivos se dispararon, pasando a un 168% de incremento, demostrando el gran nivel de endeudamiento en el cual se encuentra la entidad, por lo que el proceso de toma de decisiones debe ser más certero si se esperan obtener cambios óptimos y con las estrategias adecuadas conseguir una mejor liquidez para la entidad.

Dentro de las estrategias para mejorar la recuperación de cartera vencida de la entidad, se ha establecido el análisis de un cupo crediticio que se basa en que los clientes interesados en un crédito deben tener más de cinco compras superiores a 50 dólares americano y en el caso de no presentarse irregularidades en los primeros pagos, el crédito puede ascender desde 15 hasta 120 días. Esto va a garantizar que los clientes seleccionados como deudores garanticen la recuperación del dinero prestado.

## **RECOMENDACIONES**

Identificando las principales estrategias a tomar en cuenta para mejorar la recuperación de cartera vencida, se recomienda que la entidad implemente las mejoras detalladas en el presente documento puesto que de esta manera va a conseguir incrementar su captación económica y estabilizar la situación financiera de la empresa, mientras los recursos obtenidos pueden ser destinados a otras actividades de la entidad como la reinversión en producción o el financiamiento de proyectos a corto, mediano y largo plazo.

Se recomienda también que se realicen análisis comparativo entre los resultados obtenidos antes de la implementación de las estrategias mencionadas y luego de estas, con la finalidad de reconocer el incremento en el rendimiento empresarial y asegurarse de que dichas estrategias contribuyendo de manera efectiva a la mejora continua de la empresa.

Es recomendable que la entidad monitoree constante el desarrollo de sus cuentas por cobrar y las que se encuentran próximas a vencer, esto con el objetivo de aplicar todos los procedimientos necesarios para recuperar el valor de la deuda contraída y evitar que el plazo del vencimiento se extienda de manera ineficiente para la empresa y causando serios problemas de liquidez.

Finalmente, conociendo que el tipo de clientes a los cuales se les aprueba los créditos es importante recomendar que se realice un análisis selectivo sobre estos, ya que es necesario contar con clientes responsables y que se encuentran económicamente estables para asumir las deudas contraídas, de esta manera la entidad evita inconvenientes a futuro y su estabilidad económica o financiera no se encuentra en riesgo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aliaga, M. (2020). *Implementación de estrategia comercial para incentivar el uso del producto de descuento de letras y facturas en la Banca Empresas del Banco Scotiabank*.
- Andrade, R., & Castellanos, M. (2008). Las microfinanzas, ¿ estatales o privadas. *Gestion*, 22-30.
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa* . Editex.
- Cao, Q. (2018). Discussion on the Application of Financial Accounting Thinking in Equity Investment. *4th International Conference on Social Science and Higher Education (ICSSHE 2018)*. . Atlantis Press.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Revista facultad nacional de salud pública*, 32(1).
- Carrera, C. (2017). *Reestructuración de las políticas de recuperación de la cartera vencida de Salud SA*. Guayaquil .
- Carrillo, G. (2015). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa AZULEJOS PELILEO* .
- Casco, A., Garrido, R., & Moran, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía, (2017-01)*.
- Castillo, C. (2018). *Diseño de estrategias para recuperar la cartera vencida del Diario Regional Independiente Los Andes ubicada en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo* .
- Cedeño, R. E. (2019). *ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONSTRUONE SA, CIUDAD DE GUAYAQUIL AÑO 2013* . Guayaquil.
- El Universo. (7 de Agosto de 2020). \$5249 millones y 335 413 empleos perdidos es impacto del COVID-19 en economía de Ecuador, reporta Banco Central. *Economía*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/08/06/nota/7932519/perdidas-impacto-economia-pandemia-covid-19-ecuador-informe-banco/>
- Fuentes, J. M. (2017). *La cartera vencida y su incidencia en el estado de resultado* .
- Gando, R. (2019). *Propuesta de plan estratégico para la recuperación de cartera vencida en la empresa RD MODA* . Guayaquil.
- Garcés, J. (2019). *Estrategias de cobranzas para incrementar el pronto pago de los impuestos municipales y su incidencia en los ingresos del municipio de Milagro* .

- García, C., Ossa, C., & Giraldo, P. (2019). Riesgo crediticio en las entidades financieras del sector bancario de la ciudad de Medellín en los años 2015-2016-2017. *Revista CIES Escolme, 9(01)*, 181-190.
- Guzmán, A., Cubillos, L., Trujillo, M., Guzmán, D., & Romero, T. (2006). *Contabilidad financiera*. Universidad del Rosario.
- Jaramillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017*.
- Jiménez, J. M. (2019). *Contabilidad financiera*.
- Labajos, F., Huerta, K., & Monteverde, L. (2020). La Liquidez en los procesos económicos de una empresa de decoración de interiores, Lima 2019. *Espíritu Emprendedor TES, 4(1)*, 1-12.
- Labajos, F., Taipe, I., & Mendoza, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu emprendedor TES, 4(1)*, 13-27.
- Lovelock, C., Carrion, M., Huete, L., Reynoso, J., & D'Andrea, G. (2004). *Administración de servicios*. Pearson Education.
- Lozano, M., & Yagual, J. (2018). *Auditoría a cuentas por cobrar de la compañía SISTELESA sa*.
- Mayor, J. (2008). Fundamentos de la contabilidad financiera: teoría y práctica. *Innovar, 18(31)*, 149-150.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, R. M., & Lazcano, L. (2020). *Fundamentos de contabilidad*.
- Oña, G. E. (2015). *Gestión de crédito y cobranza y su incidencia en la recuperación de cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito virgen del cisne, cantón la Maná, año 2014*.
- Pacheco, M., Pacheco, M., Melendrez, M., Montañó, F., & Iduma, S. R. (2016). Factoraje Financiero: Opción para los problemas de liquidez en las PyMES. . *Revista Análisis Organizacional, 848*.
- Páez, G., Rohvein, C., Paravie, D., & Jaureguiberry, M. (2018). Revisión de modelos de madurez en la gestión de los procesos de negocios. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 26(4)*, 685-698.
- Pramanik, P., Maiti, M. K., & Maiti, M. (2017). A supply chain with variable demand under three level trade credit policy. *Computers & Industrial Engineering, 106*, 205-221.

- Preciado, R., Castiblanco, C., & Diaz, J. S. (2020). *Pronto pago*.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*.
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín, 20(1)*, 1-11.
- Salazar, J. E. (2020). *Estrategias de gestión para la recuperación de cartera vencida en la empresa Austro Distribuciones*.
- Salgado, W. (1999). Desencadenantes y beneficiarios de la crisis económica en el Ecuador. *Ecuador debate, 48*, 5-24.
- Sánchez, A. (2019). *Descuentos financieros*.
- Schuler, K. (2002). El futuro de la dolarización en Ecuador. . *Instituto Ecuatoriano de Economía Política, 42*.
- Solís, T. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*.
- Vera, E. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*.
- Vera, J. (2019). *PROPUESTA DE ACCIONES PARA DISMINUIR LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA LANDIN & ASOCIADOS*.
- Yao, H., & Deng, Y. (2018). Managerial incentives and accounts receivable management policy. *Managerial Finance*.
- Yépez, D. (2019). *Efecto de la cartera vencida en las empresas de seguros ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito, período 2015-2017*. Quito.
- Zabala, V. (1 de Marzo de 2017). *Revista Ekos*. Obtenido de <https://issuu.com/ekosnegocios/docs/278/48>
- Zamora, M., & Veintimilla, J. (2007). *Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía en TRANSELECTRIC SA*.
- Zeballos, D. (2017). *Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014*.

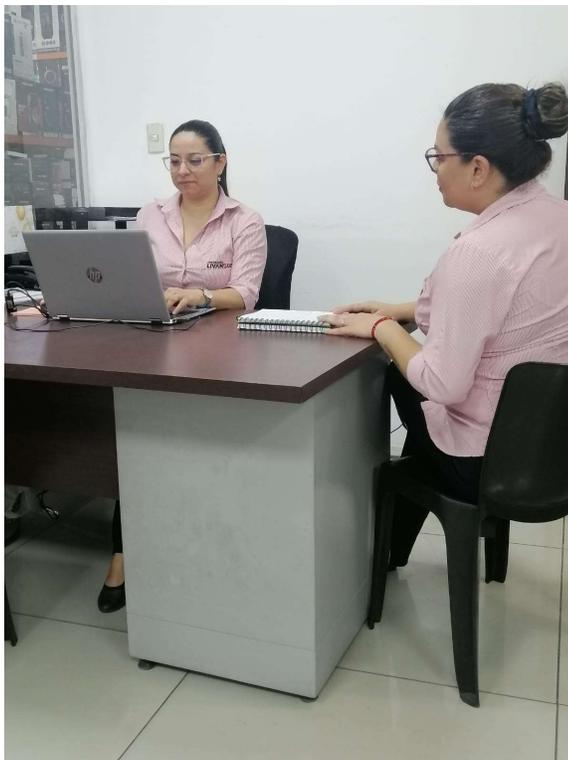
## ANEXOS

Logo Corporación Livansud S.A.

CORPORACIÓN  
**LIVAN****SUD**



Departamento de Crédito y Cobranzas



Area de Servicio Técnico



Almacén Matriz Ekomusic



Almacén Eckohogar

