



**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:**

**ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE  
TRANSPORTES PASCUALES, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**Autor:** Lemos Morales Geoverti Enrique

**Tutor:** Dr. C. Elena Tolosana Benítes

**Guayaquil, Ecuador**

**2021**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii

### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA

Situación conflicto .....	2
Formulación problema: .....	3
Delimitación del problema: .....	4
Objetivo general: .....	4
Objetivos específicos:.....	4
Justificación de la investigación.....	5

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	7
Antecedentes referenciales .....	10
Fundamentación legal .....	29
Definiciones conceptuales .....	32

### CAPÍTULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la investigación .....	40
Plan de investigación.....	40
Tipos de investigación .....	41
Investigación descriptiva .....	41
Investigación explicativa .....	41
Métodos de investigación .....	42
Métodos inductivos – deductivo.....	42

Métodos analíticos – sintético.....	42
Métodos estadísticos – matemáticos .....	43
Técnicas de investigación.....	43
Observación .....	43
Análisis documental.....	44

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

Desarrollo de la propuesta.....	59
Conclusiones .....	61
Recomendaciones .....	63
Bibliografía.....	64

### **Índice de figuras**

Figura 1. Logotipo de la cooperativa .....	36
Figura 2. Estructura organizativa .....	37
Figura 3. Indicador de liquidez .....	49
Figura 4. Rotación de cuentas por cobrar.....	49
Figura 5. Días promedio de cuentas por cobrar.....	50
Figura 6. Rotación de cuentas por pagar.....	51
Figura 7. <i>Endeudamiento total</i> .....	52
Figura 8. Concentración de endeudamiento .....	53
Figura 9. Antigüedad de cartera .....	54
Figura 10. Concentración de proveedores.....	55
Figura 11. Árbol del problema .....	58

**Delimitación del problema:**

**Campo:** Contabilidad Financiera

**Área:** Cartera vencida

**Aspectos:** Impacto financiero en la liquidez

**Contexto:** Cooperativa de transportes pascuales

**Cantón:** Guayaquil

**Provincia:** Guayas

**Año:** 2021

**Tema:** Análisis de la cartera vencida de la cooperativa de transportes pascuales, de la ciudad de Guayaquil

**Objetivo general:**

Realizar el análisis de la cartera vencida, mediante el uso de indicadores financiero para medir el impacto en la liquidez corriente en la Cooperativa de Transporte Pascuales.

**Objetivos específicos:**

- Sustentar desde la literatura especializada de la Contabilidad Financiera relacionados a la cartera vencida y su impacto en la liquidez en la cooperativa de transporte.
- Diagnosticar el estado actual de la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Transporte Pascuales.
- Presentar el informe del análisis de la cartera vencida donde se demuestre el impacto que ha tenido la liquidez de la Cooperativa de Transporte Pascuales.

## **Justificación de la investigación**

Este trabajo de investigación ayudara a los socios y administradores saber la situación actual que atraviesa la empresa debido al problema de la cartera vencida por las insolvencias y carencias en el área de crédito y cobranzas ya que no existe un control adecuado y la consecuencia que tiene la liquidez ya que si no se toman medidas de control y se hace caso omiso a las recomendaciones se puede llevar el peligro que la compañía se quebrante y esto también afectaría a los beneficiarios que utilizan esta línea de transporte.

El correcto uso adecuado ayuda al cobro y recuperación de cartera vencida de una manera más eficiente y eficaz auxiliando a la gestión financiera de la sociedad.

Este trabajo es de valor teórico ya que se logra opinar que este análisis ayuda a futuras investigaciones que se realizan en cuanto a las cuentas por recaudar, porque cuenta con bases teóricas que permiten llevar un control y revisión de este epígrafe evitando que la cartera se incremente.

Efectuar el análisis de las causas del aumento de la cartera vencida, mostrar el informe de los hallazgos encontrados por la junta directiva de la empresa para que se tomen los castigos necesarios y proponer un plan de mejoras en el sistema de cobro y recuperación de la cartera para la cooperativa de transporte es de vital importancia, porque mediante este planteamiento se espera que ayude a resolver el problema del alto índice de aplazamiento para lograr una sobresaliente liquidez.

**Conveniencia:** Se trata de una investigación encaminada a mejorar el proceso de recuperación de carteras excepcionales, por lo que es necesario involucrar al personal en esta idea. Porque cuando esté hecho, la escena será útil.

**Implicaciones prácticas:** La revisión proporcionará sugerencias sobre cómo mejorar los procesos de recuperación y cambio que deben llevarse a cabo para evitar una proporción significativa de préstamos problemáticos.

**Utilidad metodológica:** En cuanto al beneficio metodológico, el estudio se sustenta en estudios de correlación y experimentales, pues gracias a estos métodos de encuesta seleccionados podemos comparar la información obtenida y a su vez buscar soluciones al problema.

**Relevancia social:** Al compensar toda la cartera impaga o al menos una parte de ella, los lineamientos y la administración se benefician, ya que, para un cálculo rápido y preciso de las tarifas impagas, se puede cubrir con un impuesto al alumbrado general y al consumo de agua. utilizado en piscinas y áreas verdes, para cuidadores, jardineros y cuidadores; y finalmente para el personal administrativo.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedente histórico**

La evolución de la contabilidad, cuyo origen se remonta 4.000 años A.C., pudiendo encontrar uno de los primeros textos que dan testimonio del registro de cuentas en el código de Hammurabi 2.000 A.C sin embargo, y como veremos, no hasta la edad media cuando se puede hablar de verdaderos avances de la materia contable, pues al expandirse la economía y crearse la replicas, especialmente en Italia, los mercaderes de la época perfeccionaron el rudimentario sistema contable, surgiendo el método de la partida doble. Desde su aparición, los avances de la práctica contable se limitan fundamentalmente a su expansión hasta el siglo xx, momento a partir del cual, el progreso científico en contabilidad es impresionante (Arena, 2016).

Para algunos, el primer nombre que puede venir a la mente cuando se hace referencia a la historia contable temprana es Luca Pacioli. Pacioli describió la contabilidad por partida doble en su “Summa de Arithmetica, Geometria, Proportioni et Proportionalita” en 1494. Si bien eso puede parecer mucho tiempo atrás, la contabilidad puede tener raíces que se remontan incluso antes. La contabilidad existe desde hace siglos. Es una parte fundamental del negocio, el mantenimiento de registros y la vida en general. El primer registro de contabilidad se produjo hace miles de años en Mesopotamia y se ha convertido en el intrincado elemento de los negocios y la vida que es hoy (Atilano, 2017).

Los primeros registros contables se encontraron hace más de 7.000 años entre las ruinas de la antigua Mesopotamia. En ese momento, la gente confiaba en la contabilidad para llevar un registro del crecimiento de los cultivos y el rebaño. Utilizaron técnicas de contabilidad que todavía se utilizan hoy en día para determinar si había excedente o escasez después de la cosecha de las cosechas de cada temporada (Gutierrez, 2018).

Más tarde, durante el reinado del Imperio Romano, la contabilidad siguió evolucionando mucho más. "Las hazañas del divino Augusto" es un relato de los tratos financieros del emperador Augusto. Enumera cantidades tales como distribuciones al pueblo, concesiones de tierras, construcción de templos, dinero para veteranos militares, ofrendas religiosas y dinero gastado en espectáculos teatrales y eventos de gladiadores. Este descubrimiento insinúa el alcance de la información contable disponible para el emperador, que probablemente utilizó luego para fines de planificación y toma de decisiones. Los historiadores romanos también registraron los ingresos públicos, la cantidad de dinero en el tesoro del estado, impuestos, esclavos, libertos y más (Gutierrez, 2018).

En 1494, Pacioli escribió *Summa de Arithmetica, Geometría, Proportioni et Proportionalita*, que incluía un tratado de veintisiete páginas sobre contabilidad titulado *Particularis de Computis et Scripturis* (Detalles de cálculo y registro) sobre los temas de mantenimiento de registros y doble entrada. contabilidad. El libro de Pacioli se convirtió en el texto de referencia y la herramienta de enseñanza sobre los temas de teneduría de libros y contabilidad durante los siguientes cientos de años. Esta fue la primera vez que los símbolos de más y menos aparecieron en un libro impreso. Este libro



fue el primer trabajo publicado conocido sobre el tema de la contabilidad por partida doble.

Durante la Edad Media, el trueque era la forma principal de cambio de dinero, pero cuando Europa cambió a una economía monetaria en el siglo XIII, los comerciantes comenzaron a depender de la contabilidad para mantener un registro de múltiples transacciones. Aquí es cuando comenzó la contabilidad por partida doble, que es cuando el contador ingresa un valor de débito y crédito para cada transacción. Los comerciantes en ese momento utilizaban la contabilidad como un sistema de pedidos (Atilano, 2017). Les proporcionó información constante sobre sus negocios que podían utilizar en la toma de decisiones para hacer crecer su negocio como mejor les pareciera. Esto sentó las bases de cómo usamos y entendemos la contabilidad en la actualidad.

Hoy en día, existen estándares contables, regulaciones de auditoría y estándares éticos que los contadores deben seguir. Obviamente, no son los únicos responsables de esto, pero juegan un papel muy importante. Cada negocio, compañía, corporación, gobierno e individuo debe usar al menos principios contables básicos durante su vida y, a menudo, durante sus actividades diarias. Es un elemento importante de los negocios y durante miles de años ha evolucionado hasta convertirse en lo que conocemos en la contabilidad moderna hoy en día.

Esta cita menciona que la contabilidad es de origen muy antiguo y que ya se encontraba escrito como bases, nociones internacionales de justicia, y con el tiempo se fue perfeccionando hasta un rudimentario sistema contable, surgiendo el método de la partida doble desde su aparición, los avances de

la práctica contable se limitan a su expansión hasta el siglo xx a partir del cual el progreso es extraordinario.

De igual manera el crédito es tan antiguo como la civilización, antes de la era cristiana, en la antigua roma, encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio, se sabe que sus réditos fluctuaban entre el 3% y 75% y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que por las circunstancias de leyes y decreto que establecían penas corporales para el deudor que no cumplía los pactos con el acreedor, también existen documentos históricos que indican penas variables como la confiscación de los bienes del deudor.

### **Antecedentes referenciales**

#### **Ámbito de la Contabilidad financiera**

De acuerdo con Warren, Reeve, y Duchac (2016), “es la que proporciona información, relevante y oportuna para las necesidades de toma de decisiones de los usuarios externos (inversionistas, acreedores, clientes y el gobierno) de la empresa” (p. 4).

Esta cita menciona que la contabilidad financiera es la que suministra información relevante a los usuarios externos para la toma de decisiones

Según Infolibros (2021) la Contabilidad Financiera

Es una rama o disciplina de la contabilidad que se ocupa de registrar, clasificar, resumir y elaborar informes contables destinados a la directiva, los accionistas y entidades externas para que estos tomen decisiones en relación con la compañía. Se encargan de medir la evolución del patrimonio y la renta, expresada en la diferencia que queda entre los ingresos y los gastos.

Esta cita menciona que la contabilidad financiera es una parte de la contabilidad que se encarga de registrar clasificar y resumir la información contable que necesitan conocer los usuarios externos para la toma de decisiones en relación a la empresa.

### **Objetivo de la contabilidad financiera**

La contabilidad financiera es un proceso sistemático en el que se registran, clasifican y presentan informes sobre la situación financiera actual. El propósito de la contabilidad financiera y el proceso constituido consiste principalmente en reflexionar sobre la veracidad de la gestión económica de la empresa, ayudándola a cumplir con los requisitos legales, tributarios y reglamentarios legales. Por otro lado, la información que define qué es una contabilidad financiera ayuda a asegurar las cuentas contables que los gerentes de las empresas conocen, con el objetivo de lograr mejores decisiones en el desempeño económico.

Entonces, en otras palabras, el principal objetivo de la contabilidad financiera es mantener un bajo control de todos los movimientos económicos que la empresa realiza en sus actividades comerciales y periódicas que se comunican a los grupos de interés, para que las mismas medidas evalúen el nivel de desempeño que una empresa tiene financieramente y toma decisiones eficientes (Araujo, 2017).

El objetivo principal de la contabilidad financiera es identificar y registrar sistemáticamente las transacciones financieras realizadas a través de la ejecución contable. Como resultado, la naturaleza real de cada transacción se registra sin muchos mecanismos comerciales y hoy trabajamos en sistemas contables que facilitan el trabajo de un contador profesional. Al final de un período de tiempo determinado, vale la pena definir el valor para cada

fecha contable, gracias a lo cual es posible verificar y verificar el valor generado en el resultado del evento. Por otro lado, la verificación y verificación de datos ayuda en un estudio general de los elementos contables y con el ejercicio que se realiza se hace posible una mejor gestión de la clasificación y uso de las cuentas (Lozano, 2017).

El objetivo principal de la contabilidad financiera son las funciones y actividades de contabilidad financiera tienen una excelente gestión de cuentas y, por lo tanto, todos los movimientos de dinero se almacenan correctamente. Además de gestionar la cantidad de dinero en la cuenta, también incluye facturas de pago a la vista y efectivo en Banco y Caja. Por tanto, cuando hay escasez de dinero, se ve un cuadro sencillo y su gestión y ajuste contable del dinero es óptimo. Sin embargo, si no tiene un buen control sobre las transacciones, los componentes operativos del balance general total, no está haciendo una buena contabilidad financiera. Por tanto, se recomienda que el campo de actividad del auditor, en esta área, el mar, se especialice y proporcione la asistencia profesional necesaria para desempeñar un papel satisfactorio en la consecución de su objetivo (Segovia, 2018).

Los objetivos específicos de la contabilidad financiera incluyen no solo el control adecuado de los costos financieros, sino también la prevención de la malversación de dinero o la inflación a través del fraude y la falsificación. Sin embargo, al final, para evitar la inflación y tener una variación de costos, es mejor si la contabilidad es rigurosa para demostrar el resultado de la manera más clara posible utilizando las estadísticas, con los objetivos para los fines contables, y que de esta manera tendemos a tener una mejor visión general de los datos monetarios. Sin embargo, la información que compone los estados financieros muestra claramente lo que estaba haciendo y solo

algunas personas con poco o ningún conocimiento contable podrían tener dificultades de interpretación. Sin embargo, la desventaja de la teneduría de libros es que existe la opción de tener un analista financiero o con la ayuda del contador realizar el análisis correspondiente (Pazmiño, 2018).

El propósito de la contabilidad financiera es generar información útil y oportuna para la toma de decisiones de los usuarios externos e internos, así como controlar todas las transacciones financieras de la empresa e informar sobre los efectos de las actividades prácticas del negocio en la contabilidad.

### **Créditos y cobranzas**

La totalidad de las sociedades para vender sus productos o servicios deciden otorgar créditos a sus clientes, pero cabe resaltar que se deben aplicar políticas y operaciones de crédito y cobranzas y realizar un rastreo de esta cuenta para evitar futuros inconvenientes con su cartera.

La gestión de crédito y cobranza corresponde a la gestión financiera de la empresa, pero coordina fundamentalmente la relación funcional con la administración comercial y, en consecuencia, con la oficina de marketing (Tonelli & Cuevas, 2013).

Por otra parte, Diaz (2016) afirma que la gestión de créditos y cobranzas incide directamente en la recaudación del efectivo hacia las cuentas de la empresa. Este sistema de otorgamiento de crédito debe ser revisado con frecuencia con el fin de otorgar el crédito a clientes que tengan las características de pago necesarias para el cumplimiento de las obligaciones.

La gestión de crédito y cobranza es la parte de las finanzas de la empresa para llevar una buena administración de la misma y que exista un buen

funcionamiento con la finalidad de que no existan perdidas ni problemas dentro de la empresa.

### **Crédito**

Según Morales y Morales (2014)

La decisión de otorgar un crédito o negar un crédito depende del resultado de la investigación que se hace acerca del solicitante para conocer si lo pagara, y de la percepción que el analista se informe respecto del solicitante en su comportamiento probable de pagar el crédito (p. 100)

Los préstamos son fundamentales para la existencia y desarrollo del negocio. Desde una perspectiva de marketing, esto permite un mayor volumen de ventas, lo que a su vez reduce los costos unitarios y permite que grupos de población específicos ingresen al mercado de consumo (Morales & Fuentes, 2012).

Estas citas mencionan que las empresas antes de otorgar crédito a sus clientes deben establecer políticas claras de crédito y cobranza, evaluar bien al cliente, establecer condiciones y plazos respecto al crédito. Realizar un seguimiento, monitorear las fechas de vencimiento de cada cliente para gestionar los pagos y evitar que se conviertan en cuentas vencidas.

### **Cobranzas**

El proceso de la cobranza se inicia después que se ha otorgado el crédito y el cliente debe pagarlo.

Según Morales & Morales (2014) “una venta no está completa sino hasta realizarse el cobro, sentencia tan conocida como cierta el cobro de una cuenta pendiente lleva la transacción a una conclusión adecuada” (p. 144).

Esta cita menciona que una que una venta tenga efecto debe realizarse el pago ósea el cobro, en las cuales se ve las funciones e importancia del cobrador el cual no solo se limita a cobrar sino a controlar y dar seguimiento adecuado a sus clientes.

Según Robles (2012)

El departamento de crédito y cobranza tiene el deber de conceder, inspeccionar y supervisar las cuentas por cobrar de aquellos clientes que por medio de las ventas poseen una deuda con la entidad, y que esta cartera sea rescatada de forma oportuna y que estén basadas en las políticas de crédito (p. 14)

El área de créditos y cobranza de una empresa es muy importante ya que debe contar con políticas apropiadas para poder recuperar las cuentas pendientes, este departamento tiene la responsabilidad de vigilar, controlar y dar seguimiento a las cuentas por cobrar para que en lo posterior no existan inconvenientes con este rubro.

Las entidades deben planificar la gestión de cobro, tener la información detallada de montos y plazos de cuentas pendientes de cobro, y así lograr recibir por el cliente el pago oportuno de la deuda para obtener el dinero que permita cumplir con las obligaciones adquiridas.

### **Cartera vencida**

Según Generamas (2021) Son cuentas por cobrar con un gran índice de morosidad que tiene una empresa o entidad bancaria, esto se da cuando las instituciones bancarias o empresas cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado.

Esta cita menciona que la cartera vencida es cuentas por cobrar con grandes retrasos en los pagos hacia la empresa o entidad financiera cuyos pagos ya vencieron y no se han cobrado (Posada, 2011).

Cuando un deudor tiene un atraso de pago por más de un días en su fecha de vencimiento se le empiezan a considerar cómo cliente moroso pero dependiendo del tipo de crédito y de las condiciones de este, cuando el deudor se empieza atrasar por más de dos o tres meses, el acreedor empieza a considerar que su dinero está en riesgo de pago, no solo los meses adeudados, sino, la deuda total del crédito y es cuando se le llama cartera vencida al adeudo que el cliente tiene con el acreedor, después del alrededor de 90 días la deuda pasa a ser cartera castigada (Gonzalez, 2014).

Se menciona que es el pago atrasado que tiene un deudor en el cual el acreedor empieza a preocuparse debido a que su dinero está en riesgo, no solo por los meses que adeuda sino por la totalidad de su dinero y transcurrido 90 días la deuda pasa a ser cartera castigada.

El problema de cartera vencida surge cuando el acreedor ofrece préstamos o créditos a sus clientes sin una investigación a fondo, pero de igual manera siempre existe el riesgo de no cobro por condiciones circunstanciales por parte del deudor (Romero, 2015).

El autor considera que la cartera vencida se origina debido a que el acreedor ofrece crédito sin una supervisión crediticia, no investigar a fondo a sus clientes.

### **Clasificación de la cartera vencida**

Según fierro & Fierro( 2015) pág. 212



Por lo regular la política contable para efecto de considerar la provisión en normas locales sobre cartera de las empresas, estima los siguientes parámetros

- Crédito sin financiación hasta 60 días

Este crédito se consigue con una empresa, sin ningún banco de por medio que permita certificar con un financiamiento el cumplimiento de una deuda en 60 días.

- Crédito con financiación entre 60 y más días

Este crédito se consigue con una empresa, mediante una institución financiera el cual certifique un préstamo, con el cumplimiento del dinero a pagar por un bien con intereses y gastos administrativos.

- Cartera vencida entre 91 y 180 días

Esto representa el crédito que no se pagó en la fecha pactada, cumpliendo 91 a 180 días de retraso, jugando como parte fundamental a un riesgo para la institución perjudicada al no poder recuperar el dinero.

- Cartera vencida entre 181 y 360 días

Esto representa el crédito que no se pagó en la fecha pactada, cumpliendo 181 a 360 días de retraso, jugando como parte fundamental a un riesgo para la institución perjudicada al no poder recuperar el dinero.

- Cartera vencida entre 360 y más días

Esto representa el crédito que no se pagó en la fecha pactada, cumpliendo 360 días de retraso, jugando como parte fundamental a un riesgo para la institución perjudicada al no poder recuperar el dinero.

La clasificación de la cartera vencida en la actualidad se hace con estos plazos de vencimiento se hacen de manera diario , se le hace seguimiento y se hace un arreglo calendario a los cumplimientos de pago, la cartera vencida también se puede clasificar primero por la antigüedad es decir, poner primero las que tienen mayor tiempo de vencimiento es decir digamos este año, las de enero van primero las de febrero después de las vencidas y así sucesivamente hasta las que acaban de vencer ahora en septiembre.

### **Análisis de la cartera vencida**

Una empresa se compone de documentos y préstamos que no se pagan a tiempo. Desempeña un papel vital en la planificación financiera, ya que representa una gran amenaza para la salud de cualquier empresa, para mejorar su flujo de caja, es recomendable analizar el historial crediticio de sus clientes y ofrecer alternativas a los buenos morosos.

Por supuesto, el problema del mal crédito surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin un buen análisis de su política crediticia y / o sin monitorear y controlar la cartera (Ludovic, Araguiz, & Gallegos, 2018).

### **Pasos a seguir para analizar la cartera**

- ✓ Se determina la fecha de la factura en la cual se otorgó el crédito
- ✓ Se calcula el número de cuotas no vencidas y el valor.
- ✓ Igualmente, el número de cuotas vencidas y el valor.
- ✓ Sobre cada cuota el número de días vencida.

- ✓ Se clasifica de acuerdo con el siguiente cuadro de vencimiento.
- ✓ El valor no vencido se clasifica entre 0 y 90 días.
  
- ✓ El valor de las cuotas vencidas se clasifica de acuerdo con el número de días (Fierro y Fierro, 2015, p. 214)

Se menciona que existen diferentes campos en donde se puede hacer análisis de cartera los procesos son muy comunes pero en este caso es en una empresa en la cual el tiempo es más que una institución financiera y hay que estar más pendiente este caso hay que reforzar los instrumentos de crédito, lo pagares las facturas de crédito con estos documentos no es fácil recuperar una cartera cuando se da mucho crédito el cliente se sobre inventaría , el cliente tal vez tenga producto y el vendedor por vender más le da más crédito para que el cliente facture y al final él ganar más comisiones el problema queda después con la recuperación.

Lo más común que hay en una institución financiera es que cuando un crédito puede estar vencido es entre 30 y 180 día es un decir porque de 180 días ya son saneados en el caso de las empresas depende de sus políticas de crédito muy explícitas, muy claras para evitar ambigüedades

### **Determinación de las principales causas de la cartera vencida**

Según fierro & Fierro (2015)

El principal problema de los deudores tiene que ver con el recaudo y su posterior endurecimientos, la cartera que no sea del objeto social puede calcularse y afectar el estado de resultado, otro de los problemas es la falta de documentación debidamente autenticada con las firmas reglamentarias de aceptación, pues muchos negocios se han perdido porque fraudulentamente los funcionarios no

documentaron la cartera en forma debida y no se tiene el soporte para un juicio de cobro ante los tribunales de justicia (p. 188).

El problema de la cartera vencida se produce principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin haber realizado un análisis adecuado de la política crediticia y la falta de control y seguimiento de la cartera. Sin embargo, existe un riesgo independiente para la capacidad de la empresa de establecer una política de crédito y cobranza que refleje las circunstancias del cliente y las condiciones específicas que hacen que el préstamo sea reembolsable (Cardenas, 2011).

Se entiende que el autor considera que las malas colocaciones es decir el mal análisis crédito de los clientes muchas veces las empresas dan crédito sin hacer análisis de crédito específico que conlleva normalmente a un sin número de operaciones financieras que puedan visualizar la rotación de inventario, la capacidad de pago, hacer un flujo de efectivo para ver cómo puede pagar y otras técnicas específicas que se usan para el crédito muchas empresas no las hacen simplemente dan crédito empresa a empresa solamente para colocar sus productos ahí muchas veces el criterio depende del vendedor eso es incorrecto debe haber una política de crédito específica y debe darse a conocer al personal con algún tipo de profesión de parte del gerente, no importa si es gerente de venta, genera, o gerente encargado responsable de esa área que debe supervisar y avalar porque a la hora que la gente no pague alguien debe ser responsables, entonces la principal causa de la cartera vencida es el mal análisis financiero o el mal análisis del cliente , no perfilar bien tu cliente , porque no se le debe dar la misma cantidad a clientes minoristas , a clientes detallistas, clientes mayoristas o a

usuarios finales nunca se le puede dar cantidades de dinero o servicio similares debe haber una diferenciación en cuanto a monto del crédito, al plazo para el pago del crédito las cuotas para pagar ese crédito e incluso a la frecuencia de 3 pago para que estas personas puedan pagar de acuerdo a sus ingresos.

### **Recuperación de la cartera vencida**

Según fierro & Fierro (2015) “La cartera se recupera de acuerdo con el estado en que se encuentre y de la gestión de cobro que realice la empresa, bien por la vía de la persuasión o del cobro Judicial” (p. 216)

Esta recuperación se enfoca en contactar a personas atrasadas a través de varios canales para informarles sobre el estado de facturación o crédito, cargo de pago y ofrecerles estandarización y opciones de pago integradas (Sumba, 2019).

Warren, Reeve, & Duchac (2016) en su investigación afirmó que la recuperación de cartera es una parte esencial de las gestiones de una empresa. Esto dado que se juega un papel importante con la recaudación de efectivo y la liquidez de la empresa; por lo que se considera importante controlar la recaudación a través de indicadores para identificar oportunidades de mejora.

Esta hace referencia a que la cartera se recupera por vía persuasiva cuando se le realiza una invitación al deudor para que cumpla con sus obligaciones voluntariamente y el cobro judicial mediante procedimiento de leyes facilitando acuerdos.

### **Cartera incobrable**

Según fierro & Fierro (2015)

Cuando los clientes son reportados por el gestor de cartera como pérdida (indicios de deterioro) se procede a clasificar la cartera en la cuenta de deuda de difícil cobro después de haber sido autorizado por la junta directiva o junta de socios, decisión que puede afectar las finanzas de la empresa, en estos casos la pérdida de la cartera comprende tanto de capital como de IVA que ya ha sido pagada a la administración (p. 217).

Estos son los que la empresa ya no puede reembolsar a crédito, por ejemplo, después de ser vendida. Esto es parte del riesgo comercial conocido como riesgo crediticio (Torres & Nemes, 2021).

Esto hace referencia a que la cartera incobrable son cuentas que la empresa ya no puede recuperar luego de haberse efectuado la cual afecta el dinero de la empresa, en este caso el valor del IVA debe incluirse dentro de la base sobre la cual se aplica el porcentaje a provisionar, esto debido a que el valor a provisionar está en la cuenta de clientes.

#### **Castigo de cartera incobrable**

Según Fierro & Fierro, (2015) "Agotada la gestión de cobro y si no existe recurso jurídico para su recuperación se procede a cancelar contra la provisión, lo mismo se hará con el deterioro de las cuentas por cobrar que cumplen la misma función" (p. 217)

Esta sanción se calcula si existen indicios de que el préstamo ya no se puede reembolsar, la devolución es mala, la devolución está 100% vencida, la cuenta tiene que ser borrada, este trámite contable es oneroso para la empresa, ya que es imposible de recuperar (Accinelli, 2021).

Por otra parte, es importante analizar el deterioro de la cartera de una empresa, puesto que esto permitirá determinar de qué manera se puede provisionar los valores que no se van a recuperar. Una de las herramientas comúnmente utilizadas para determinar el deterioro de las carteras se llama la matriz de provisiones, dado que estas muestran el comportamiento de la cartera y permiten identificar los indicadores de deterioro (Warren, Reeve, & Duchac, 2016)

Esto menciona el dar de baja por completo las cuentas por cobrar ya que el cliente no se encuentra puede ser por motivo de fallecimiento o no lo puedo localizar o se fue de viaje al exterior.

#### **Control de cartera castigada**

Según (fierro & Fierro (2015) “En los principios contable generalmente aceptados se requiere que toda cartera castigada se controle su posible recuperación o se mantenga en la lista de deudores de difícil para no volver a caer en el fraude” (p. 217)

Si los pagos están en mora por más de 91 días, esto se aplica al final del contrato de manera autorizada ya que califica como cartera castigada. En el caso de una billetera o reclamos dudosos, el cliente solo tendría que recibir de más de 3 meses de demora (Santana, 2016).

El control de cartera vencida hace referencia al control que se debe mantener en las posibles recuperaciones de deudas que mantienen los clientes con la entidad, procurando no llegar a una estafa.

#### **Recuperación de cartera en el mismo año**

Según fierro & Fierro (2015) “Si la cartera se recupera en el mismo año de cancelación en libros, por cualquier razón, se procede a ejecutar los siguientes reconocimientos tanto en PCGA como en NIIF” (p. 217).

Si la cartera se renueva en el mismo año, existen dos tipos de trámites, dependiendo de la reserva: Si fue en el mismo período, se reinvierte la propiedad original, pero si está en un período anterior, se tiene en cuenta en el estado de resultados (Espinoza & Pilar, 2016).

Esta cita menciona que cuando una cartera se recupera el mismo año tiene dos procedimientos, dependiendo la provisión que fue realizada si fue en el mismo periodo se reinvierte el asiento inicial, pero si es en un periodo anterior se registra como ingreso.

### **Recuperación de cartera después de un año**

Según fierro & Fierro( 2015) “Cuando la recuperacion se hace en el año siguiente al de la cancelacion se elabora un registro de la siguiente manera, se lleva el pago directamente a caja y se obtiene un ingreso por recuperacion de deterioro (provisiones) de periodos anteriores” (p. 218)

Si la devolución se realiza en el año posterior a la cancelación, la reserva se realiza de la siguiente manera: El pago se realiza directamente en efectivo y los ingresos por la devolución de la depreciación temporal de fases previas (Zhumi, 2019).

Estas citas mencionan que si la recuperacion de cartera se hace en periodos anteriores se debe registrar como un ingreso.

### **Liquidez**

Según Wild, K, & Halsey (2007)



Es la capacidad que tiene una entidad para reunir el dinero y cubrir sus obligaciones a corto plazo. La manera de convertir los bienes que se posea en efectivo a corto plazo y de ese resultado pagar las obligaciones, por corto plazo (liquidez) damos a entender el pago que se le hacen a los proveedores, bancos y otros acreedores etc., el corto plazo por lo regular abarca un año dependiendo el tipo de actividad que realice la empresa (p. 8)

Esta cita menciona que la liquidez es la capacidad de pago que tiene la empresa para afrontar sus obligaciones de pago, la manera de hacer efectivo los bienes que posea y de ese resultado pagar las deudas a corto plazo, es el pago que se le hace a los proveedores, bancos y otros acreedores.

De acuerdo Niif (2019) “la liquidez sirve al usuario para evaluar la suficiencia de los recursos de la entidad para satisfacer sus compromisos en el corto plazo” (p. 38)

Estas citas mencionan que es la facilidad que tienen los activos en una empresa para convertir sus activos en dinero y poder hacer frente a sus obligaciones.

### **Análisis Financiero**

De acuerdo con Bonson y Francisco (2009)

Puede entenderse como una fase más del proceso de información de la empresa, que va desde que se produce un hecho económico en la misma hasta que dicho hecho tiene efecto en la situación económica-financiera, y esta situación es entendida y revelada por los usuarios interesados (p. 210)

Esta cita menciona que el análisis financiero es aquella información resumida y detallada que le interesa al usuario para saber de su negocio.

Es un examen que se le realizan a los resultados de una empresa, mediante herramientas o técnicas que aplica el administrador financiero la cual le ayuda a evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa y de manera especial para facilitar la toma de decisiones (Ángel, Milena, y Fernando, 2019, p. 13).

Esta cita menciona que el análisis financiero es un estudio que se le realiza a una entidad por medio de un analista financiero aplicando razones financieras que determinan el funcionamiento de una empresa para la toma de decisiones.

Según Ochoa y Saldivar, (2002)

Es un proceso de selección, relación y evaluación, el primer paso consiste en seleccionar del total de la información disponible respecto a un negocio la que sea más relevante y que afecte a las decisiones según la circunstancia, el segundo paso es relacionar esta información de tal manera que sea más significativa, por último, deben estudiarse estas relaciones e interpretar los resultados, estos tres pasos son muy importantes; sin embargo, la esencia del proceso es la interpretación de los datos obtenidos como resultado de la aplicación de las herramientas y técnicas de análisis (p. 226)

Esta cita menciona que el análisis financiero es seleccionar el total de información del negocio la que sea más relevante luego relacionarla que se haga más significativa y por último examinarlas.

### **Razones financieras**

Según Angel, Milena, y Fernando (2019) “se definen como la relación numérica entre dos cuentas o grupos de cuentas del estado de situación financiera o del estado de resultado integral, o de su combinación queda un cociente o producto absoluto” (p. 429)

Esta cita menciona que las razones financieras es la comparación entre dos cuentas los estados situación financiera o estado de resultado de una entidad

Según Ochoa y Saldivar, (2002) “son medidas aritméticas que establecen una relación entre dos o más partidas de los estados financieros. Lo importante es que se calculan a partir de datos que efectivamente se relacionan entre sí” (p. 250).

Estas citas mencionan que las razones financieras son herramientas importantes para evaluar los estados financieros y determinar el funcionamiento correcto de la empresa y dar información al usuario.

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

#### ➤ Razón de liquidez

Proporcionan información sobre la capacidad de la empresa para hacer frente a sus pasivos a corto plazo. El cálculo asume que los activos más líquidos (o aquellos que se pueden convertir fácilmente en efectivo) pagarán sus deudas en el corto plazo.

#### ➤ Razones de actividad

Miden la eficiencia con la que su empresa utiliza sus activos o negocios. Puede utilizarlos para calcular varios aspectos de su negocio, como: Beneficios y días de almacenamiento.

➤ Razones de endeudamiento

Este es un índice financiero que muestra el tamaño de los activos de la empresa que están respaldados por apalancamiento. Se calcula según dos fórmulas básicas. Ingrese el porcentaje de activos financiados por sus acreedores.

➤ Razones de rentabilidad

Esto le permite estimar las ganancias de la empresa en relación con las ventas, los activos o las inversiones del propietario. Rentabilidad: la calidad de una empresa que produce una tasa de retorno atractiva, es decir, la tasa de retorno o retorno de la inversión.

Para una mejor definición y análisis han sido numeradas de múltiples maneras estas razones, pero no todas son importantes a la hora de establecer una situación o evaluar un resultado, para este trabajo se va a tomar las siguientes razones financieras (Cordova, 2012, p. 100)

Esta cita hace referencia al comportamiento que tiene la empresa , evaluación y rendimiento aplicando diferentes razones.

Cuadro 1 Razones de liquidez

<b>Razones de liquidez</b>
Capital de trabajo= activo circulante - pasivo circulante

Razón circulante = _____
Prueba ácida = $\frac{(\quad - \quad)}{\quad}$

**Cuadro 2 Razones de actividad**

<b>Razones de actividad</b>
Rotación de cartera = $\frac{\quad}{\quad \text{é}}$
Periodo promedio de cobro = $\frac{\quad}{(\quad /360 \text{ í } )}$
Periodo promedio de pagos = $\frac{\quad}{(\quad /360 \text{ í } )}$

**Cuadro 3 Razones de endeudamiento**

<b>Razones de endeudamiento</b>
Nivel de endeudamiento = _____
Razón pasivo capital = _____

**Fundamentación legal**

**Acciones propias en cartera**

Según la NIC 32 (2020) si una entidad readquiriese sus instrumentos de patrimonio propios, esos instrumentos (acciones propias en cartera) se deducirá del patrimonio.

No se reconocerá ninguna partida o ganancia en el resultado del ejercicio derivado de la compra, venta, emisión o amortización de los instrumentos de patrimonio propios de la entidad.

Estas acciones propias podrán ser adquiridas y poseídas por la entidad o por otros miembros del grupo consolidado.

La contraprestación pagada o recibida se reconocerá directamente en el patrimonio pág. A-1710

### **Niif para pymes por secciones**

#### **Deterioro del valor de los instrumentos financieros medidos al costo amortizado**

Según las NIIF 9 (2009)

Párrafo 1121 al final de cada periodo sobre el que se informa, una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro del valor de los activos financiero que se midan al costo o al costo amortizado.

Cuando exista evidencia objetiva de deterioro del valor, la entidad reconocerá inmediatamente una pérdida por deterioro del valor en resultado.

Esta cita menciona que el deterioro sirve para reconocer como gasto cuando no se pueda cobrar una deuda, predecir el compromiso constante de malgastar parte de lo vendido y mitigar el golpe de no poder recobrar esa deuda

#### **Baja en cuenta de un pasivo financiero**

Según la NIIF (2009)

Una entidad solo dará de baja un pasivo financiero (o una parte de un pasivo financiero) cuando se haya extinguido esto es, cuando la obligación especificada en el contrato haya sido pagada, cancelado o expirado.

### **Variables de la investigación**

#### **Variable independiente:** Cartera vencida

Una cartera vencida es una pieza de bonos y préstamos que no se pueden reembolsar a su vencimiento. Importe total de un préstamo concedido por una persona física o jurídica que, de no devolverse el préstamo, se convierte en un activo de riesgo.

La variable de cartera vencida tiene un aporte significativo a la investigación, puesto que contribuye a enfocar el tema de estudio hacia la identificación de las variables que presentan deterioro y poder analizarlas en la investigación.

#### **Variable dependiente:** liquidez corriente

La liquidez es la capacidad de una empresa para pagar sus deudas a tiempo, y ese aumento en los registros contables significa un aumento en el efectivo, por lo que al aumentar la liquidez nos referimos a un aumento en el efectivo de la empresa para pagar la deuda.

Esta variable aporta al estudio de la empresa al momento de analizar de qué manera se está portando la liquidez corriente y si esta se encuentra dentro de los límites estables para que la entidad no corra riesgo de iliquidez.

## **Definiciones conceptuales**

**Activo:** Es un recurso económico propiedad de una entidad, que se espera rinda beneficios en el futuro; su valor se determina con base en el costo de adquisición del artículo, más todas las erogaciones necesarias para su traslado, instalación y arranques de operación. Los tipos de activo de un negocio varían según la naturaleza de la empresa; un negocio pequeño de servicios puede tener solo un equipo pequeño de transporte de materiales y una oficina en la casa del dueño (Guajardo & Nora ,2014)

**Activos Financieros:** Son aquellos títulos o anotaciones contables emitidos por las unidades económicas de gastos, que constituyen un medio de mantener riqueza para quienes lo poseen y un pasivo para quienes los generen (Córdova, 2012)

**Alícuota:** Este término se utiliza para medir con precisión el total, por lo que los impuestos son parte del total (Muñiz, 1996).

**Cartera no vencida:** es la cartera que se encuentra dentro de los términos de cobro con la estimación de las políticas contables que está pendiente del pago de las cuotas pertinentes de acuerdo con la programación otorgada por la empresa, la cual debe cancelar por medio de pagos en efectivo, especie o compensaciones (Fierro & Fierro, 2015).

**Cartera:** Una serie de valores o productos como propiedad de un comerciante (Mascareñas, 2008).

**Cartera vencida:** cuando la cuenta se ha tornado de difícil recaudo por vencimiento de los términos concedidos se recurre al cobro persuasivo mediante cartas de recordación de la obligación al cobro judicial mediante



abogado que instaure la demanda judicial y posteriormente ejecute los embargos a que haya lugar, según la solvencia del cliente (Fierro & Fierro, 2015).

**Cartera permanente** es una estrategia de inversión diseñada para hacer crecer y proteger los ahorros de toda tu vida durante cualquier tipo de ciclo económico. Funciona en las épocas buenas o malas de mercado e incluso en ciclos que experimentan momentos extremadamente duros y que se enfrentan a acontecimientos inesperados (Craig & J., 2012).

**Cliente:** Es una persona que se beneficia de un producto o servicio adquirido como resultado de una compra o servicio (Thompson, 2005).

**Cuota:** El monto pagado por la compra de bienes o servicios a crédito (Angel, Milena, & Fernando, 2019).

**Crédito:** Este es un servicio o producto que se vende al contado (Castro & Castro, 2014).

**Gestión:** Una serie de pasos o procedimientos que te permitirán completar cada actividad (Huergo, 2004).

**Gestión de cartera:** Es lo que equilibra de forma óptima la rentabilidad, la seguridad y la liquidez de los bienes muebles (Salto & Vera, 2018).

**Factoring:** es otro recurso financiero que tienen las empresas y consiste en un contrato de asesoría y compra de la cartera mediante un descuento, este recurso permite a la empresa liquidez inmediata y servicios de asesoría en el otorgamiento del crédito por la base de datos que administra (Fierro & Fierro, 2015).

**Instrumento financiero:** es un contrato que da lugar a un pasivo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra (NIIF PYMES por secciones, 2009).

**Incremento:** Cualquier incremento en el valor de un producto o servicio a lo largo del tiempo. Esto también se aplica a la diferencia entre el valor, la cantidad, el peso o la medida anterior (Duque, 2021).

**Incobrables:** Ocurren cuando una deuda se considera difícil de cobrar (Moreno & Noa, 2013).

**Liquidez:** La liquidez es la capacidad de la empresa para obtener liquidez y así cumplir con sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que los activos se pueden convertir en dinero (Hernández, Sánchez, & González, 2005).

**Mercados financieros:** son aquellos lugares físicos o virtuales donde vendedores y compradores negocian con instrumentos financieros; estos mercados están influidos por la oferta y la demanda. Facilitan las actividades de transferencia de recursos, redistribución del riesgo y mecanismo de pago (Víctor, García, 2014).

**Mora:** Cumplimiento vencido de una obligación, aunque este suele ser el caso de la deuda existente vencida (Mora, Quiroz, & Hidalgo, 2006).

**Obligación:** Valores que equivalen a instrumentos de deuda que a su vez son emitidos por empresas que buscan financiarse en el mediano y largo plazo (Manasevich, 2001)

**Pasivo:** Representa lo que el negocio debe a otras personas o entidades conocidas como acreedor. Estos tienen derecho prioritario sobre los activos del negocio, antes que los dueños, quienes siempre ocuparan el último lugar. En caso de disolución o cierre del negocio, con el producto de la venta de los activos debe pagarse primero a los trabajadores; en segundo lugar, a los acreedores y al gobierno, y en el último remanente quedan los dueños (Guajardo y Nora. 2014).

**Partida doble:** Son todas las operaciones o transacciones contables se asemejan a una balanza en que cada lado debe tener un valor para que haya equilibrio. Cada operación debe tener como mínimo dos anotaciones; una en el lado izquierdo y la otra en el lado derecho de la balanza por igual valor para que no exista desequilibrio, Este hecho es conocido como el principio de partida doble (Díaz, 2006).

**Refinanciación de deuda:** Refinanciar, significa, básicamente, ampliar el capital prestado, es decir, contraer una nueva deuda y alargar el plazo de devolución. Ello supone pagar una cuota menor cada mes, pero alargar el periodo para devolverlo, por lo que se acaba pagando mayores intereses. Es una forma de evitar los impagos (Gove, Jate, & Salazar, 1990).

**Sistema Financiero:** Es un elemento fundamental para el desarrollo de la economía por que canalizan los recursos financieros, desde las unidades económicas excedentarias hasta las unidades económicas deficitarias para realizar operaciones comerciales e inversiones (Córdova, 2012).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

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

La cooperativa de transporte urbano de pasajeros pascuales inicia sus actividades económicas el 4/08/1961, como sociedades se encuentra dentro del sector H-492102 servicios regulares de transportes suburbanos de pasajeros en autobuses de las rutas 67, 68,69 y 71 su oficina está ubicada en la ciudad de Guayaquil en el norte cooperativa pascuales segunda calle numero 310 (tercera y cuarta avenida)



*Figura 1. Logotipo de la cooperativa*

#### **Logotipo de la cooperativa**

#### **Misión**

Brindar un servicio de calidad a los usuarios generando preferencia y confianza al pasajero promoviendo nuestro lema “Constancia en el servicio”

## Visión

Convertir a la cooperativa de transportes pascuales líder en el transporte urbano a través de la prestación de un servicio de pasajeros de excelencia

## Estructura organizativa.

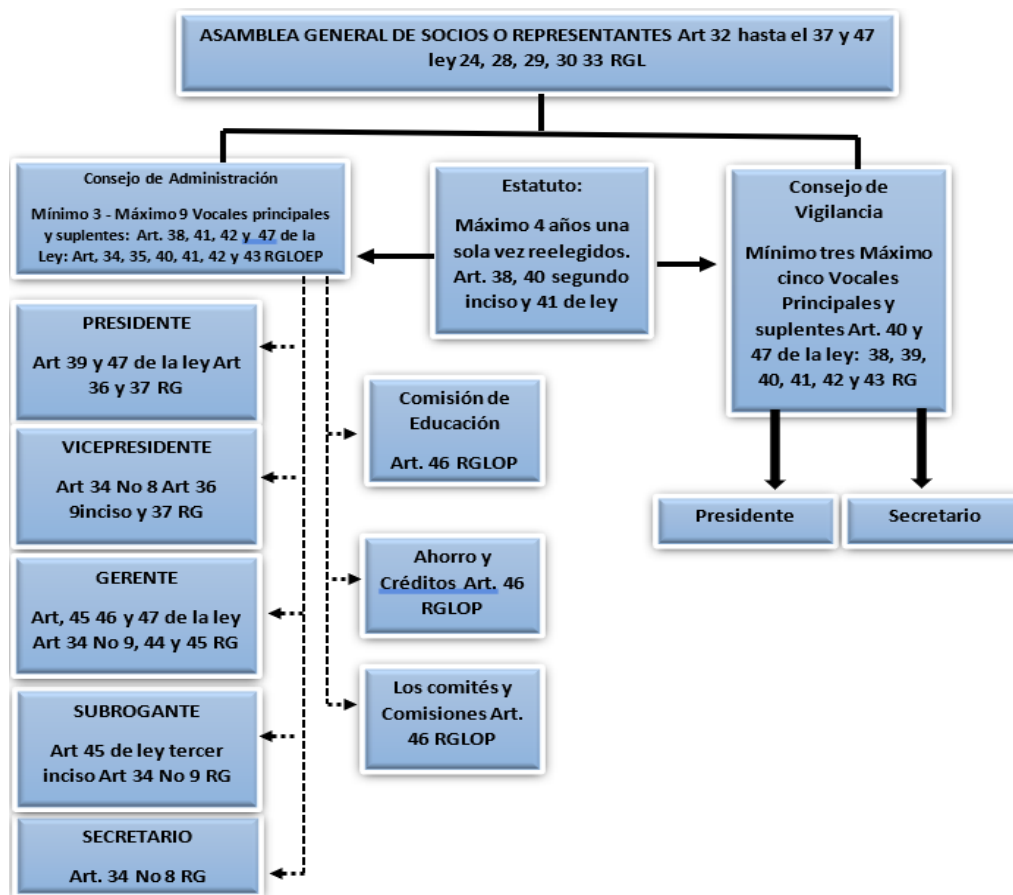


Figura 2. Estructura organizativa

## Plantilla total de trabajadores de la Empresa

Tabla 1 Plantilla de trabajadores

---

<b>Consejo de administración</b>
<b>Presidente</b>
<b>Vicepresidente</b>
<b>Gerente</b>
<b>Secretario</b>
<b>Comisión de Educación</b>
<b>Ahorro y crédito</b>
<b>Comité de comisiones</b>

---

<b>Consejo de vigilancia</b>
------------------------------

---

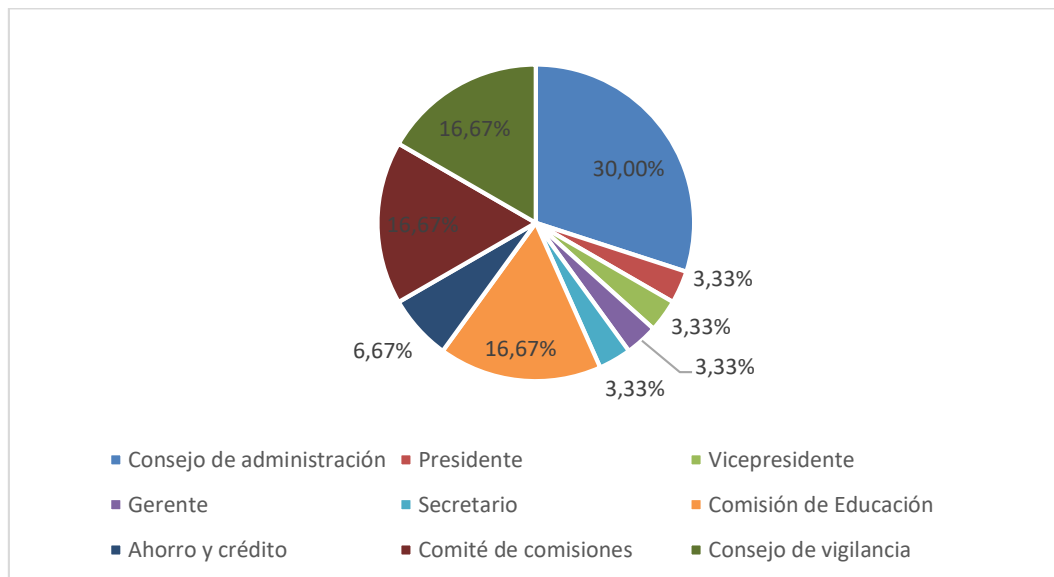


Figura 3. Plantilla total de trabajadores

## Clientes, proveedores y competidores más importantes

Tabla 2 Plantilla de socios

---

<b>Nombre De Socios</b>
Eduardo Castro Medina
William Ruiz Guzmán
Tulio Arguello Erazo
Segundo Pérez Cárdenas
Ángel Sánchez Sánchez
Cristian Prado Cercado
Adrián Piña Loza
Galo Samaniego Hernández
Ricardo Salas Games
Freddy Segura Romero
Perfecto Pineda Alvarado
Leopoldo Páez Castro
Jorge Paz Carrasco
Efraín Soria Vera
Mauricio Arguello
Freddy Mendoza Chancay
Catalina Torres Muñoz
Cristian Paredes Manobando
Cesar Salazar Vaque
Luis Salazar Vaque
Marco Alarcón
Soledad Bravo De La Cruz
Eduardo Palacios Deidán

---

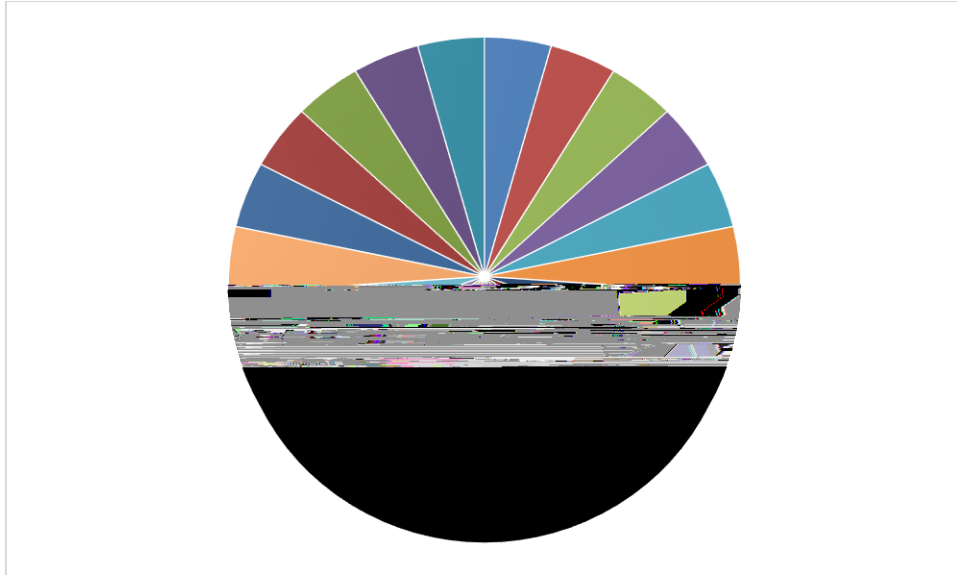


Figura 4. Plantilla de socios

### **Diseño de la investigación**

Según Fidias Arias (2012) el diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado p 27.

Obtener información para darle solución a las falencias de la cartera vencida basado en la búsqueda, recuperación, crítica, análisis e interpretación de resultados

### **Plan de investigación**

Según, Morgan (1989) el plan de investigación consiste en la previsión de las distintas actividades que deberá realizar el investigador durante el proceso de la investigación, dichas actividades deberán preverse para ser ejecutadas con una secuencia lógica determinada y de acuerdo a las etapas del proceso de investigación científica y, respecto a cada una, es preciso calcular el



tiempo que duraran su ejecución y los recursos (humanos, físicos y financieros), necesarios y adecuados para su realización (Morgan, 1989).

### **Tipos de investigación**

#### **Investigación descriptiva**

Según Fideas Arias (2012) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su figura o comportamiento.

Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere p.24

Este tipo de investigación descriptiva va a ayudar en buscar la caracterización de los hechos sobre la cartera vencida de la cooperativa de transportes pascuales, con la finalidad de analizar su comportamiento.

#### **Investigación explicativa**

De acuerdo Fideas Arias (2012) la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen al nivel más profundo de conocimiento

Con este tipo de investigación se trata de detallar de forma más explícita el porqué de los hechos mediante resultados efectos que determinan la prueba de hipótesis

## **Investigación correlacional**

Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables.

En estos estudios primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno p25.

Con este tipo de investigación se establece que existen dos o más variables dentro de la investigación que se está desarrollando con la ayuda de herramientas, aunque esto no proporciona nuevos fundamentos para su suceso.

## **Métodos de investigación**

### **Métodos inductivos – deductivo**

Según José Arias (2020) el método inductivo parte de casos particulares para inferir en los casos generales, en otras palabras, de lo pequeño a lo grande.

El deductivo se basa en hallar datos desconocidos a partir de los datos ya conocidos, en ese sentido, los datos descubiertos de forma general se pueden inferir de la misma forma para los datos particulares o específicos p 9

### **Métodos analíticos – sintético**

Según José Arias (2020) el método analítico se caracteriza por estudiar un fenómeno por medio de sus partes en forma separada, se extraen las partes de un todo para obtener un resultado total.

A diferencia del método analítico aquí se reúnen las partes y se juntan para obtener un resultado total p. 9

### **Métodos estadísticos – matemáticos**

La investigación cuantitativa asume el método estadístico-matemático como proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones.

El método estadístico en las ciencias sociales se convierte en una herramienta poderosa de precisión científica en la medida en que se convine con los métodos cualitativos y se emplee de acuerdo a las necesidades y al sano criterio (Bojacá, 2005).

### **Técnicas de investigación**

#### **Observación**

Según GarciaDihigo( 2016) “es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos relacionados con los objetivos de la investigación, en sus condiciones naturales y habituales, es decir, sin provocarlos y utilizando medios científicos, con vista a ofrecer una explicación científica de la naturaleza interna de estos” p 76.

Con este tipo de investigación se trata de proporcionar todo lo relacionado con hechos reales con acontecimientos vinculados con la naturaleza, y en algunos casos no es necesario detallarlo aumentándole ya que su contenido beneficia al proceso de la investigación que se está realizando

### **Análisis documental**

Es un conjunto de varias operaciones en la cual las mismas se encaminan para presentar un mismo documento y que bajo el contenido existe una forma diferente de la forma original.

El que realiza la investigación debe elaborar un proceso de análisis e interpretación de toda la información de documentos existentes (Castillo, 2004).

Con esta investigación la cual es quizás la más amplia ya que todo su contenido esta detallado en documentos, por lo que sirve de mucha ayuda al momento de realizar la recopilación de información, por lo tanto no requiere de otros procesos para desarrollarla.

### **PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

En la presente sección se realiza una descripción de los procedimientos a realizar para el levantamiento y procesamiento de la información. Como punto de partida se comienza con el análisis del estado actual de la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de Transportes Pascuales. El análisis se realiza a través de herramientas financiera como las ratios, que permitieron obtener información relevante respecto a la situación financiera de la empresa.

Al final de la realización de las técnicas de investigación, se procede a realizar el informe de los principales resultados encontrados. Esto permite identificar de qué manera se encuentra la situación de las cuentas por cobrar.

- Diagnosticar el estado actual de la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Transporte Pascuales.
- Presentar el informe del análisis de la cartera vencida donde se demuestre el impacto que ha tenido la liquidez de la Cooperativa de Transporte Pascuales.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **Diagnosticar el estado actual de la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Transporte Pascuales.**

Para desarrollar estrategias para organizar una cartera vencida, debe implementarlas o diagnosticarlas en el departamento de finanzas. Un diagnóstico es la evaluación o análisis de una situación que presenta un problema específico en una instalación o área específica. El diagnóstico de un área o estructura específica proporciona o plantea la situación actual del problema, que con el tiempo tomará medidas para mejorar la situación del problema. Como parte de este estudio se realizó un análisis, que se detalla a continuación: El servicio de cobranza de deudas no está funcionando bien en materia de cobranza de deudas y por lo tanto presentó una cartera existente en años anteriores que debería retirarse para mejorar la liquidez empresarial. La gestión de cobranza en la institución es inadecuada, los contadores y el personal administrativo no cobran bien porque no cuentan con una guía de cobranza de deudas o instrucciones para agilizar el cobro de las mismas.

Sin embargo, no existe una buena comunicación entre el representante legal y el departamento de cobranza tampoco incluye una guía sobre política de crédito y cobranza, por lo que no existe la recolección adecuada ni satisfactoria porque el departamento de recolección no cuenta con un plan de manejo de cobranzas.

Con esto lo que se busca es solucionar la correcta implementación de estrategias que permitan recuperar la cartera vencida en respecto a los

clientes que están dentro de la cooperativa de transporte Pascuales, de la ciudad de Guayaquil.

Una empresa se compone de documentos y préstamos que no se pagan a tiempo. Desempeña un papel vital en la planificación financiera, ya que representa una gran amenaza para la salud de cualquier empresa, para mejorar su flujo de caja, es recomendable analizar el historial crediticio de sus clientes y ofrecer alternativas a los buenos morosos.

Por supuesto, el problema del mal crédito surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin un buen análisis de su política crediticia y / o sin monitorear y controlar la cartera (Ludovic, Araguiz, & Gallegos, 2018).

Se menciona que existen diferentes campos en donde se puede hacer análisis de cartera los procesos son muy comunes pero en este caso es en una empresa en la cual el tiempo es más que una institución financiera y hay que estar más pendiente este caso hay que reforzar los instrumentos de crédito, lo pagares las facturas de crédito con estos documentos no es fácil recuperar una cartera cuando se da mucho crédito el cliente se sobre inventaría , el cliente tal vez tenga producto y el vendedor por vender más le da más crédito para que el cliente facture y al final él ganar más comisiones el problema queda después con la recuperación.

Lo más común que hay en una institución financiera es que cuando un crédito puede estar vencido es entre 30 y 180 día es un decir porque de 180 días ya son saneados en el caso de las empresas depende de sus políticas de crédito muy explícitas, muy claras para evitar ambigüedades

## Análisis de los indicadores financieros

A continuación, se procede a elaborar el análisis financiero de la entidad de estudio, con el fin de identificar de qué manera se está comportando la salud financiera de la entidad. Se procede a mostrar la composición de capital de la institución.

Tabla 3 Composición de capital

<b>Activo Corriente</b>	<b>1.189.302</b>	<b>1.178.518</b>
<b>Activo No Corriente</b>	<b>3.155.325</b>	<b>2.964.443</b>
<b>Total Activo</b>	<b>4.344.626</b>	<b>4.142.960</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>1.259.717</b>	<b>1.212.990</b>
<b>Pasivo No Corriente</b>	<b>228.595</b>	<b>291.381</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>1.488.312</b>	<b>1.504.371</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
<b>Total Patrimonio</b>	<b>2.856.314</b>	<b>2.638.589</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>4.344.626</b>	<b>4.142.960</b>

Tabla 4 Indicador de liquidez

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Razón de Liquidez	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	2.52	2.47



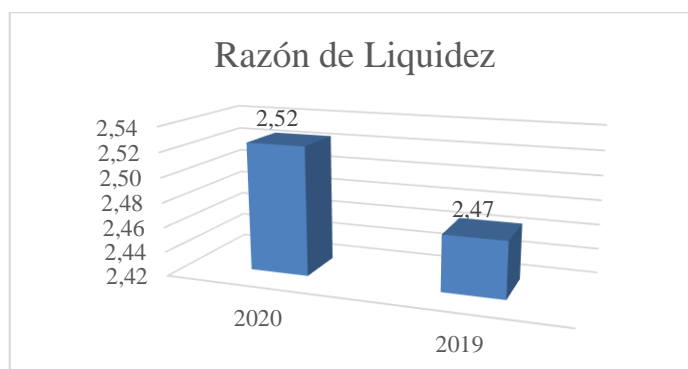


Figura 5. Indicador de liquidez

El indicador de liquidez mide la capacidad de pago de la empresa en un corto periodo de tiempo. De acuerdo con los resultados obtenidos para el año 2019 la entidad contaba con una liquidez de 2,47 indicando esto que por cada unidad de deuda en el corto plazo contaba con 2,47 unidades monetarias para cubrir la deuda. Para el año 2020 por cada unidad de deuda en el corto plazo, contaba con 2,52 unidades monetarias para atender la deuda en el corto plazo.

Tabla 5 Rotación de cuentas por cobrar

Indicador	Fórmula	2020	2019
Rotación de Cuentas por Cobrar	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	1.68	1.61

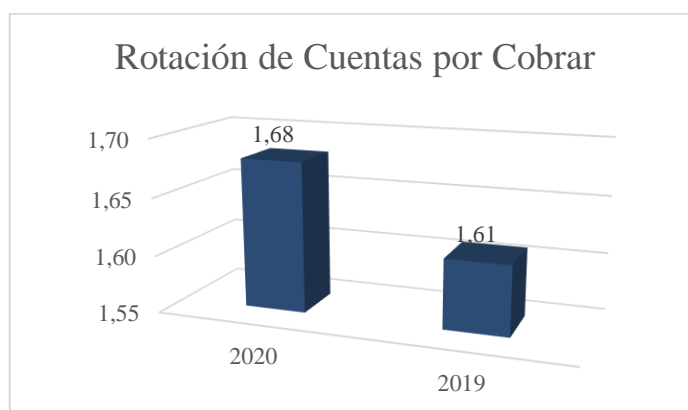


Figura 6. Rotación de cuentas por cobrar

Analizando la rotación de las cuentas por cobrar, se tiene que para el año 2019 las cuentas por cobrar rotaron en promedio 1,61 veces en el año, mientras que para el año 2020 estas cuentas por cobrar presaron una rotación promedio de 1,68 veces en el año. Los resultados evidencian que la rotación de las cuentas por cobrar es mínima indicando esto que estas cuentas presentan un alto índice de deterioro, dado que se ha imposibilitado la recaudación de estos valores pendientes.

Tabla 6 Días promedio de rotación de cuentas por cobrar

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Días Promedio de Cuentas por Cobrar	$360 / \text{Rotación de Cuentas por Cobrar}$	214.23	223.60

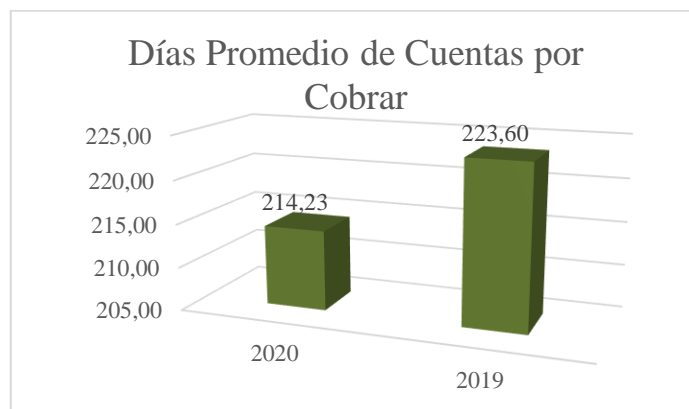


Figura 7. Días promedio de cuentas por cobrar

Respecto a los días promedios en que tarda la recuperación de las cuentas por cobrar, se tiene que para el año 2019 estas cuentas en promedio rotaron cada 224 días, mientras que para el año 2020 las cuentas rotaron en promedio cada 214 días. Esto muestra que el nivel de deterioro de las cuentas por cobrar es alto, dado que se acercan al año para poder ser recuperadas.

Tabla 7 Rotación de cuentas por pagar.

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
------------------	----------------	-------------	-------------

Rotación de Cuentas por Pagar	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por pagar}}$	4.24	3.97
-------------------------------	--	------	------

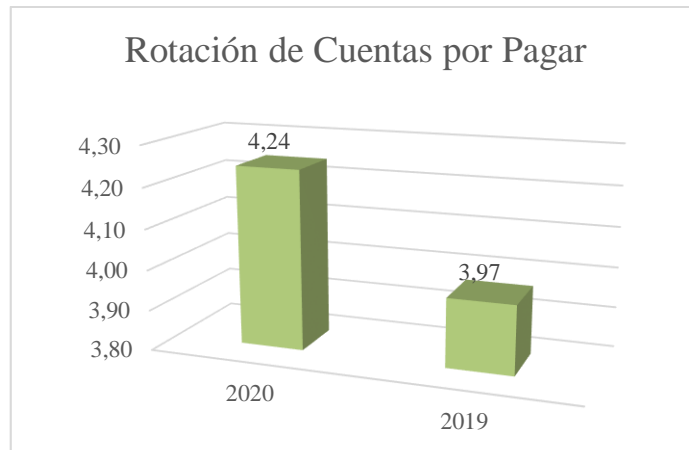
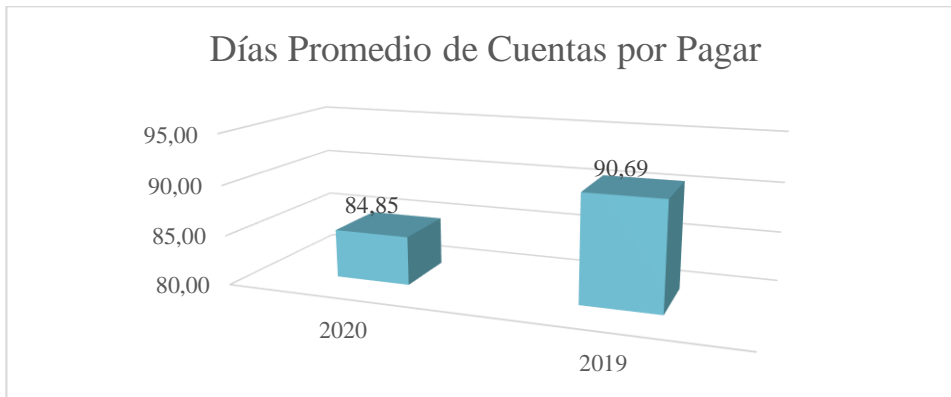


Figura 8. Rotación de cuentas por pagar

Analizando la rotación de las cuentas por pagar se tiene que para el año 2019 en promedio las cuentas por pagar presentaron una rotación de 4 veces en el año, mientras que para el año 2020 las cuentas por pagar rotaron 4 veces en el año, mostrando esto que hay un bajo cumplimiento por parte de la empresa para con sus acreedores.

Tabla 8 Días de Rotación de cuentas por pagar

Indicador	Fórmula	2020	2019
Días Promedio de Cuentas por Pagar	$360 / \text{Rotación de Cuentas por Pagar}$	84.85	90.69



Los días promedio de rotación de las cuentas por pagar identifican el periodo en el cual se cubren las deudas a proveedores. De acuerdo con esta información para el año 2019 las cuentas por pagar se pagaban en promedio cada 90 días, mientras que para el año 2020 en promedio 85 días.

Tabla 9 Razón de endeudamiento total

Indicador	Fórmula	2020	2019
Razón de Endeudamiento total o Endeudamiento Externo	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	34%	36%

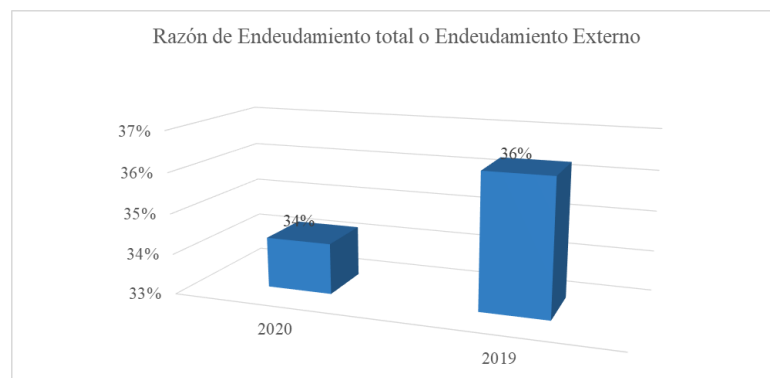


Figura 9. Endeudamiento total

De acuerdo a la información obtenida por de la empresa, se tiene que para el 2020 del total de activos se tenía comprometido el 34% mientras que para el año 2019 se trataba del 36%.

Tabla 10  
*Concentración de endeudamiento*

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Concentración de Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivos Corrientes}}{\text{Pasivos Totales}}$	85%	81%

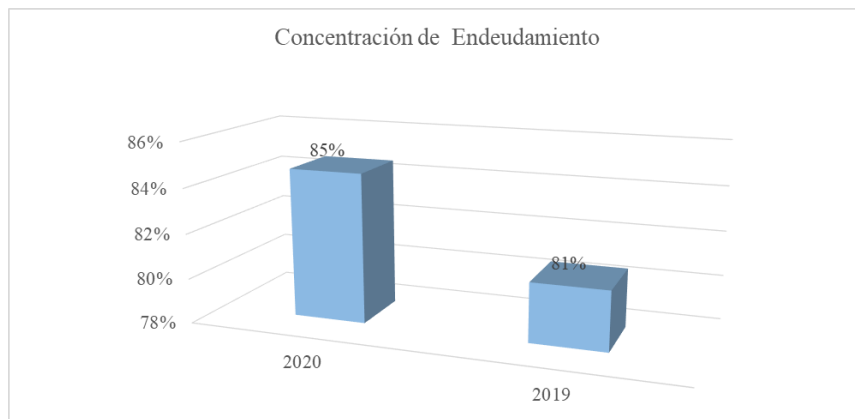


Figura 10. Concentración de endeudamiento

Analizando el endeudamiento total de la empresa, se puede observar el porcentaje de deudas que tiene en el corto plazo y en el largo plazo respecto al total del pasivo de la entidad. Para el año 2020 del total de su deuda el 85% correspondía a obligaciones en el corto plazo de tiempo, por lo que esto afectaría su liquidez, dado que tendría que desprenderse de pagos en el corto periodo de tiempo. Para el 2019 del total el 81% correspondía a deudas en el corto plazo de tiempo.

**Presentar el informe del análisis de la cartera vencida donde se demuestre el impacto que ha tenido la liquidez de la Cooperativa de Transporte Pascuales.**

En la presente sección se procede a analizar la cartera vencida de la empresa, esto permitirá tener información de cómo se está comportando la cartera en la empresa de estudio.

Tabla 11 Antigüedad de cartera

Días	Saldo	%
Por vencer	-	0,00%
1-30 días	19.813,60	10,02%
31-60 días	39.175,45	19,81%
61-90 días	41.307,04	20,89%
91-180 días	13.748,06	6,95%
181-365 días	41.486,35	20,98%
Mas 365 días	42.175,79	21,33%
<b>TOTAL</b>	<b>197.706,29</b>	<b>100%</b>

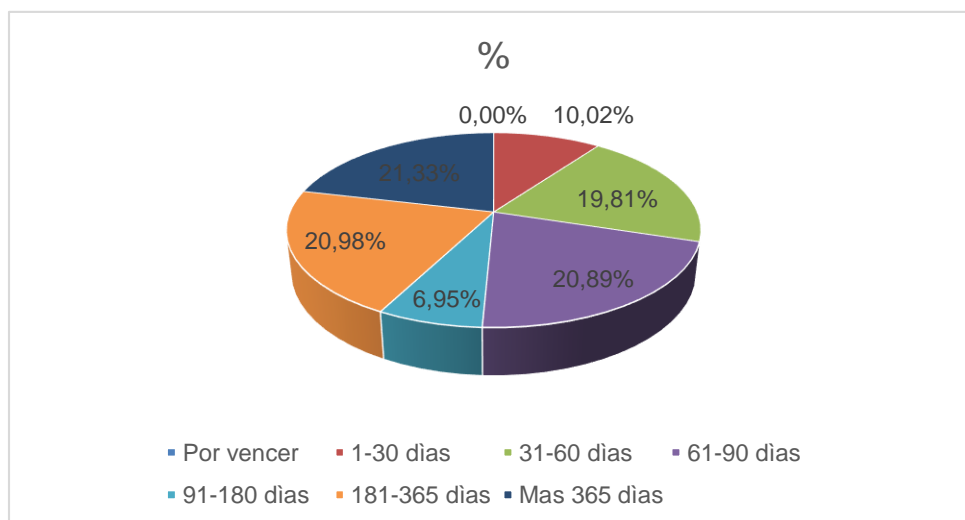


Figura 11. Antigüedad de cartera

De acuerdo con la información proporcionada por la empresa a finales del año 2020 se presentó el comportamiento de las cuentas por cobrar descrito

en la tabla precedente. Esto indica que para el periodo que corresponde al vencimiento de 61 a 90 días se tiene un total de \$41.307,04 lo que representa el 20,89% del total de la cartera, mostrando esto que la entidad ha dejado de percibir aquel valor y que esto incide directamente en la liquidez de la empresa.

Por otra parte, se realizó el análisis de concentración de proveedores, con el fin de determinar de qué manera se está concentrando los cobros y si esto atenta contra la liquidez de la empresa y su posible negocio en marcha. El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 12 Concentración de proveedores

Clientes	Saldo para cobrar	%	Observación
Cliente A	124.067,88	63%	Empresa relacionada
Cliente B	20.196,42	10%	
Cliente C	19.470,66	10%	
Cliente D	8.223,81	4%	
Cliente E	5.621,20	3%	
Total	177.579,97	90%	

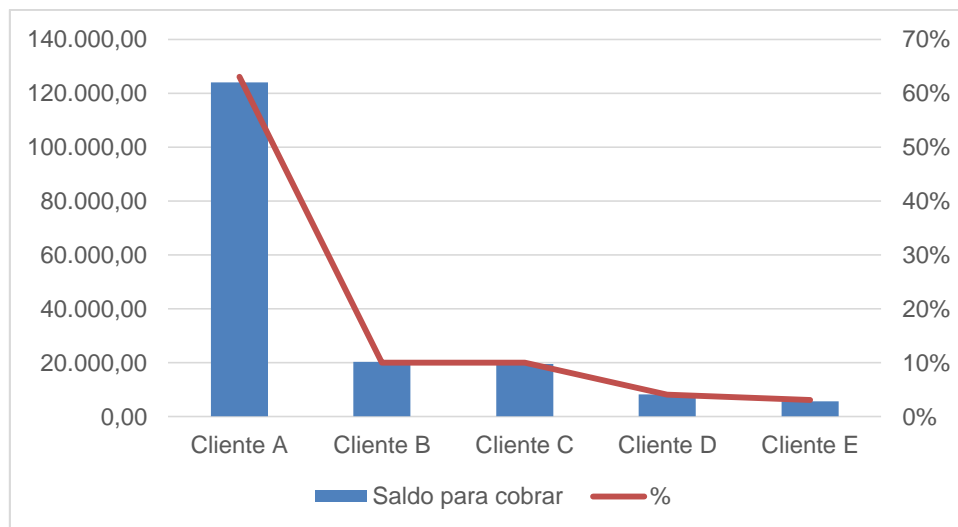


Figura 12. Concentración de proveedores

De acuerdo con la información mostrada existen 5 principales clientes en los cuales se concentra el 90% del total de las cuentas por cobrar. De este grupo, el cliente A tiene una participación del 63% en el total de las cuentas por cobrar convirtiéndose como el principal cliente al que la empresa tiene por cobrar.

Esto muestra una debilidad en el proceso de cobranza de la entidad, puesto que, al existir una alta concentración en un grupo reducido de clientes, se atenta contra la capacidad de seguir funcionando la empresa, dado que; por ejemplo, si el cliente A que tiene una concentración del 63% dejara de funcionar y ya no puede pagar sus pendientes, la empresa de estudio vería afectada sus operaciones por un valor de \$124.067,88 incidiendo directamente en su liquidez.

Por otra parte, se aprecia que existen valores pendientes de cobro a empresas relacionadas por el valor de \$20.196,42 y \$5.621,20 lo cual representa un riesgo para la entidad, dado que estos valores pueden no ser recuperables a causa de la relación que existen entre este tipo de empresas las cuales suelen acogerse a la compensación de deudas o al no pago de ellas por ser empresas relacionadas. Esto incide en la liquidez de la entidad.

### **Identificación de las principales causas de la cartera vencida**

Para identificar las principales causas que generan la cartera vencida de la empresa de estudio, se emplea la herramienta Diagrama de Causa y Efecto. En resumen, dentro de las principales falencias que se han observado en la gestión de cobranza de la empresa es la falta de políticas y procedimientos para la gestión de la recaudación de los valores pendientes de cobro. Adicionalmente, se evidencia la mala comunicación por parte del personal de



la empresa en la gestión de este proceso y que afectan a la recaudación de los valores pendientes de cobro.

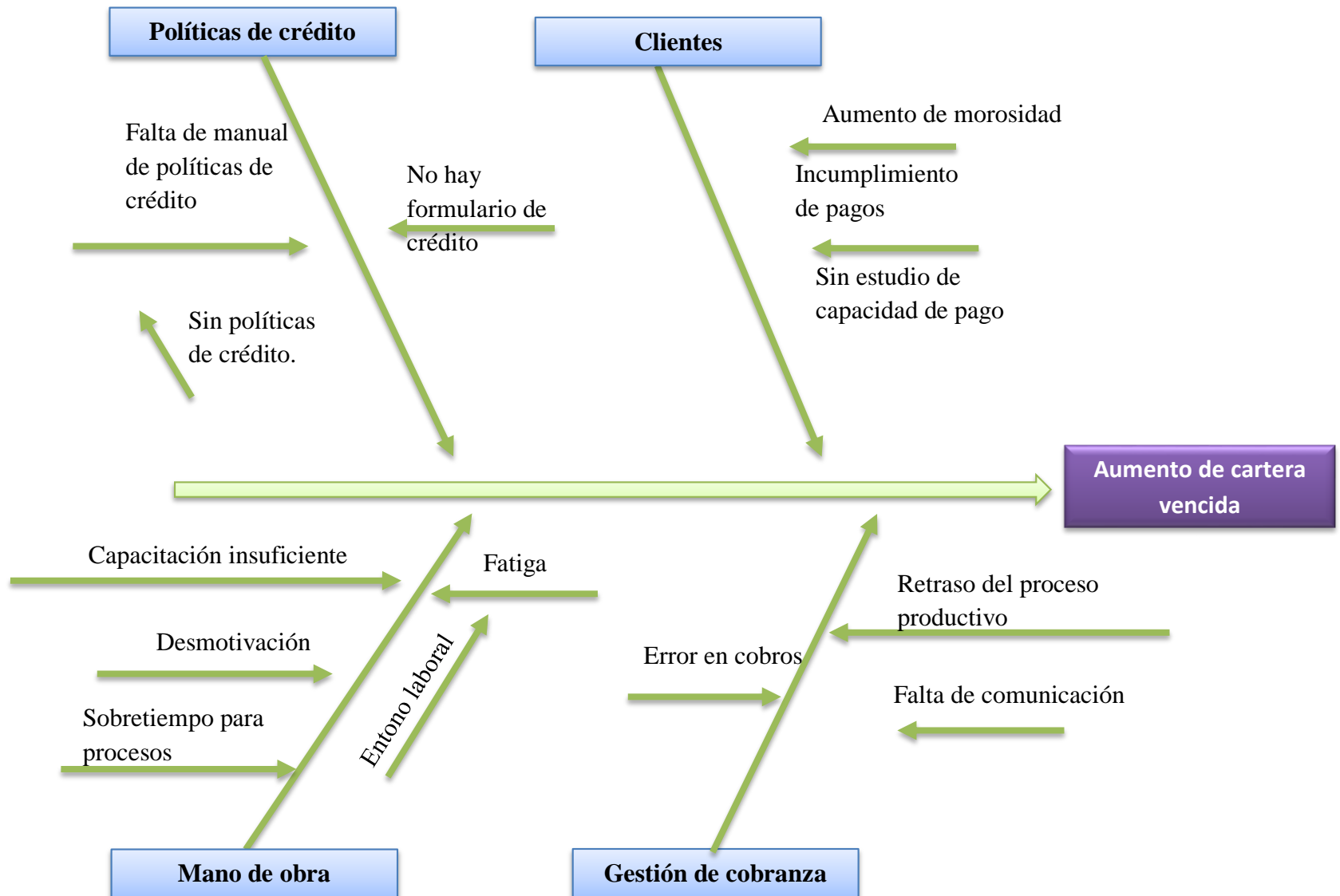


Figura 13. Árbol del problema

## **Desarrollo de la propuesta**

A continuación, se procede a describir los puntos principales como estrategia para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa de estudio.

### **Clasificación de la cartera por antigüedad**

Se debe realizar un estudio de los plazos en los cuales se ha presentado un mayor deterioro de la cartera, con el fin de clasificar los rubros que presentan un alto índice de antigüedad

### **Políticas de crédito**

Es necesario establecer políticas para el otorgamiento de crédito a los clientes, esto con el fin de aplicar procedimientos para identificar a los clientes que poseen una capacidad de pago apropiada para adquirir créditos por parte de la entidad.

Adicionalmente, es necesario constituir políticas de recuperación de cuentas vencidas, de esta manera se fijarán periodos de antigüedad en los cuales se deben ejecutar acciones de cobro como:

- Visitas a clientes.
- Llamadas para recordar pago.
- Envío de correos.
- Clasificación como cuentas pendientes de cobro.

Plan de mejora

Tabla 13 Plan de mejora

<p><b>Oportunidad de mejora:</b> Mejoras a las políticas de crédito y cobranza para un adecuado control de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transportes Pascuales.</p>	
<p><b>Meta:</b> Diseñar procesos y políticas para otorgamiento de crédito y recuperación de cartera.</p>	
<p><b>¿Qué?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los procesos de recuperación de cartera</li> </ul>
<p><b>¿Quién?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de cobranzas</li> </ul>
<p><b>¿Cómo?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar procedimientos y políticas para la recuperación de carteras</li> </ul>
<p><b>¿Por qué?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No ha determinado la política adecuada para el proceso de crédito, seguirá careciendo de crecimiento financiero, no podrá avanzar o tener mejores oportunidades en un mercado competitivo, sino por el contrario, tendrá cada vez menos liquidez, la eficiencia de sus ganancias y ganancias, lo que llevaría a la empresa no solo a posibles pérdidas económicas para sus propietarios, también podría decidir cerrar la empresa.</li> </ul>
<p><b>¿Dónde?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperativa de Transportes Pascuales</li> </ul>
<p><b>¿Cuándo?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022</li> </ul>

## Conclusiones

A continuación, se presentan las principales conclusiones al estudio:

- La entidad no presenta políticas de crédito y cobranzas para el año 2019 las cuentas por cobrar rotaron en promedio 1,61 veces en el año, mientras que para el año 2020 estas cuentas por cobrar presaron una rotación promedio de 1,68 veces en el año. Los resultados evidencian que la rotación de las cuentas por cobrar es mínima indicando esto que estas cuentas presentan un alto índice de deterioro, dado que se ha imposibilitado la recaudación de estos valores pendientes.
- Respecto a los días promedios en que tarda la recuperación de las cuentas por cobrar, se tiene que para el año 2019 estas cuentas en promedio rotaron cada 224 días, mientras que para el año 2020 las cuentas rotaron en promedio cada 214 días. Esto muestra que el nivel de deterioro de las cuentas por cobrar es alto, dado que se acercan al año para poder ser recuperadas.
- De acuerdo con los resultados obtenidos para el año 2019 la entidad contaba con una liquidez de 2,47 indicando esto que por cada unidad de deuda en el corto plazo contaba con 2,47 unidades monetarias para cubrir la deuda. Para el año 2020 por cada unidad de deuda en el corto plazo, contaba con 2,52 unidades monetarias para atender la deuda en el corto plazo.
- Para el año 2020 del total de su deuda el 85% correspondía a obligaciones en el corto plazo de tiempo, por lo que esto afectaría su liquidez, dado que tendría que desprenderse de pagos en el corto periodo de tiempo. Para el 2019 del total el 81% correspondía a deudas en el corto plazo de tiempo.

- Existen 5 principales clientes en los cuales se concentra el 90% del total de las cuentas por cobrar. De este grupo, el cliente A tiene una participación del 63% en el total de las cuentas por cobrar convirtiéndose como el principal cliente al que la empresa tiene por cobrar.

-

-

## **Recomendaciones**

Al final de la investigación, se plantean las siguientes recomendaciones al estudio:

- Es necesario establecer políticas para el otorgamiento de crédito a los clientes, esto con el fin de aplicar procedimientos para identificar a los clientes que poseen una capacidad de pago apropiada para adquirir créditos por parte de la entidad.
- Es necesario constituir políticas de recuperación de cuentas vencidas, de esta manera se fijarán periodos de antigüedad en los cuales se deben ejecutar acciones de cobro.
- Se deben reestructurar las deudas de la empresa, con el fin que estas pasen de corto a largo plazo y así se pueda contar con una mayor liquidez. Esta estrategia se debe seguir con una medición del impacto por gasto financiero.
- Para una mejora de la liquidez, es necesario que la empresa realice acciones de gestión de cobro con el fin de mejorar la recaudación que tiene producto de sus transacciones de ventas a crédito, con el fin de aumentar el flujo hacia las cuentas de la empresa.

## **Bibliografía**

- Accinelli, M. (2021). *Incertidumbre en el tratamiento de la provisión de cobranza dudosa y castigo tributario*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5046?locale-attribute=en>
- Angel, F., Milena, F., & Fernando, F. (2019). *Contabilidad general y análisis financiero*. Bogotá: Scribd. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/472300325/Contabilidad-general-y-analisis-financiero-2-pdf>
- Araujo, P. (2017). *Análisis de cartera vencida de clientes*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12634/1/UPS-GT001654.pdf>
- Arena, S. (2016). *Importancia de los rubros de las cuentas por cobrar*. Venezuela: Obles.
- Atilano, J. (2017). *Historia de la contabilidad y los costos*. Colombia: Veritas.
- Bojacá, A. (2005). *Fundamentos de Finanzas Públicas*. Madrid: Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- Cardenas, M. (2011). Control de gestión en las empresas. *Criterios Revista Estudiantes Facultad de Ciencias Económicas*, 100-109.
- Castillo. (2004). *INTRODUCCIÓN A LAS FINANZAS*. 3Ciencias.
- Castro, A., & Castro, J. (2014). *Crédito y cobranza*. . Grupo Editorial Patria.



*credito en la web.* (s.f.). (<https://credito-en-la-web.es.tl/>) Recuperado el 27 de 09 de 2021, de <https://credito-en-la-web.es.tl/historia-y-origen-del-credito.htm>: <https://credito-en-la-web.es.tl/historia-y-origen-del-credito.htm>

Diaz, A. (2016). *Cuentas por cobrar y rentabilidad financiera*. España: Vitoria.

Duque, C. (2021). Actividades motivacionales que favorecen el incremento de la producción empresarial. . *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 10(19), 1-21.

Espinoza, V., & Pilar, C. (2016). *Propuesta de una estrategia de recuperación de cartera de la Institución Financiera en liquidación*.

Gonzalez, M. (2014). Información financiera para las PYMES.

Gutierrez, F. (2018). *Evolucion historica de la contabilidad de costes y gestion*. México: Lancer.

Hernández, M., Sánchez, L., & González, F. (2005). La Liquidez Empresarial y su relación con el Sistema Financiero. . *Ciencias Holguín*, 11(2), 1-10.

Huergo, J. (2004). *Los procesos de gestión*. .

Lozano, M. (2017). *La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida*.

Ludovic, A., Araguiz, M., & Gallegos, J. (2018). ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO, PROPUESTA DEL MODELO CREDIT SCORING. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 181-207.  
doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.2666>

- Manasevich, R. (2001). *Las obligaciones*. Editorial Jurídica de Chile.  
Obtenido de  
[https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2020B1\\_DER320\\_01\\_138829.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2020B1_DER320_01_138829.pdf)
- Mascareñas, J. (2008). *Gestión de Carteras*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2313393](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2313393)
- Mora, G., Quiroz, R., & Hidalgo, G. (2006). *Modulo rol de pagos*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/18896#:~:text=Resumen%20%3A,de%20forma%20transparente%20y%20exacta.>
- Morales, B., & Fuentes, E. (2012). Fundamentos de administración financiera. *Academia*, 205-230. Obtenido de  
[https://www.academia.edu/26678858/FUNDAMENTOS\\_DE\\_ADMINISTRACION\\_FINANCIERA](https://www.academia.edu/26678858/FUNDAMENTOS_DE_ADMINISTRACION_FINANCIERA)
- Moreno, E., & Noa, F. (2013). *Contabilidad General*. PEARSON. Obtenido de  
<https://es.pdfdrive.com/contabilidad-general-e40670729.html>
- Morgan. (1989). *Creative Organization Theory: A Resourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Muñiz, C. (1996). *El legado de parte alícuota*. Madrid: Universidad de la Rioja. Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=42898>

- Padilla, M. (2012). *Gestión financiera*. Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://www.academia.edu/38292808/Gesti%C3%B3n\\_financiera\\_Marcial\\_C%C3%B3rdoba\\_Padilla\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/38292808/Gesti%C3%B3n_financiera_Marcial_C%C3%B3rdoba_Padilla_FREELIBROS_ORG)
- Pazmiño, A. (2018). *Pazmiño Real, D. A. (2011). La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de fomento sucursal Ambato durante el período comprendido de enero a diciembre del 2009 (Bachelor's thesis, La cartera vencida y su incidencia en la renta. Guayaquil.*
- Posada, D. (2011). *Administración financiera*.
- Romero, D. (2015). *Análisis de rédito y cobranza* .
- Salto, J., & Vera, K. (2018). *Costos financieros en la gestión de cartera de clientes* .
- Santana, J. (2016). *Análisis de la cartera vencida-castigada de la banca del Ecuador y su incidencia en su liquidez y solvencia período 2011-2015* .
- Segovia, L. (2018). *Análisis de cartera vencida originada por los impuestos*.
- Sumba, T. (2019). *PLAN DE MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA*.
- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. . *Rev Med (Bolivia)*, , 6, 31.
- Tonelli, L., & Cuevas, C. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir la cartera vencida*. 50-73.
- Torres, S., & Nemes, A. (2021). *Deterioro de cartera y cuentas incobrables*.

Warren, C., Reeve, J., & Duchac, J. (2016). *Contabilidad Financiera incluye NIIF*. México: LeeTodo.

Zhumi, T. (2019). *PLAN DE MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA*.