



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA:

**ANÁLISIS A LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA TIENDAS
INDUSTRIALES ASOCIADAS S.A.**

Autor: Avelino Alberto Salazar Ruíz

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

Guayaquil, Ecuador

2022

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	¡Error! Marcador no definido.
Certificación de aceptación del cegescit.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de figuras.....	xi
Índice de cuadros.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación del conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivo específicos.....	5
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales	10
Antecedentes teóricos	12
FUNDAMENTACION LEGAL.....	38
VARIABLES DE LA INVESTIGACION.....	41
DEFINICIONES CONCEPTUALES	42

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACION DE LA EMPRESA.....	44
Descripción del proceso objeto de estudio	53
DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	58
TIPOS DE INVESTIGACION	59
Población	59
Muestra.....	60
TECNICAS DE INVESTIGACION.....	61
PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACION	63

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Entrevistas	65
PLAN DE MEJORAS	67
Informe de incidencia de la cartera vencida sobre la liquidez	68
Ratios financieros	68
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES.....	76
BIBLIOGRAFIA	77
ANEXOS	925

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1:	
Diagrama de Causa y Efecto	3
Figura 2:	
Provisión de cartera.....	33
Figura 3:	
Organigrama.....	48

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro No. 1:	
Plantilla de trabajadores de TIA S.A.	49
Cuadro No. 2:	
Principales Clientes de TIA S.A.	50
Cuadro No. 3:	
Principales Proveedores de TIA S.A.....	51
Cuadro No. 4:	
Principales Competidores de TIA S.A.....	52
Cuadro No. 5:	
Estado de Situación Financiera	56
Cuadro No. 6:	
Análisis de Cartera.....	57
Cuadro No. 7:	
Modelo	59
Cuadro No. 8:	
Población de estudio.....	60
Cuadro No. 9:	
Muestra de estudio	61
Cuadro No. 10:	
Formato de Guía de Observación para Jefe de Crédito	62
Cuadro No. 11:	
Formato de Entrevista a Jefe de Crédito de TIA S.A.	62
Cuadro No. 12:	
Formato de Entrevista a representante de Credigestión.....	63
Cuadro No. 13:	
Resultado de la Guía de Observación a Jefe de Crédito de TIA S.A.....	64
Cuadro No. 14:	
Resultado de la Entrevista al Jefe de Crédito de TIA S.A.....	65
Cuadro No. 15:	
Resultado de la Entrevista a Jefe de Cobranzas Credigestión	66
Cuadro No. 16:	
Ratios financieros	69
Cuadro No. 17:	
Análisis de cartera vencida en efectivo en miles de dólares	70
Cuadro No. 18:	
Análisis de cartera vencida en efectivo en miles de dólares	71

Cuadro No. 19:	
Plan de mejoras para concesión de créditos	72
Cuadro No. 20:	
Parámetros de concesión de cupos crediticios	72
Cuadro No. 21:	
Plan Operativo de la Propuesta	73

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Una de las grandes estrategias comerciales que han permitido a muchas organizaciones expandirse y globalizar no sólo su giro de negocio, sino también la economía de países enteros es el crédito y la cobranza.

Como herramienta comercial es muy funcional y aceptada en todas las actividades económicas que se desarrollan en el mundo, brinda flujo de efectivo constante a las compañías en todo momento y en especial en periodos económicos difíciles como crisis o recesiones.

Sin embargo, dicha estrategia comercial tiene un alto riesgo que, de no ser identificado, establecido, medido y evaluado, ha ocasionado enormes pérdidas financieras y económicas a las empresas, a tal punto que ha llevado a muchas de ellas a la quiebra definitiva y su desaparición por completa del mercado en que operaban. La gran cantidad de crédito otorgado a clientes puede ocasionar que el flujo de efectivo llegue a afectar de forma muy negativa a los potenciales ingresos futuros de una organización.

Finalmente, lo anterior, se ve reflejado en una cartera vencida que se vuelve incobrable, teniendo que dedicar recursos adicionales para la recuperación de dichos valores. Para ello, las grandes empresas, multinacionales y transnacionales deben realizar análisis a la situación actual y tomar decisiones de forma inmediata para corregir tales

circunstancias de las que se puede perder el control de no tomar medidas a tiempo.

En Ecuador, existe una alta tasa de morosidad lo que se refleja en una alta cartera vencida, lo que ha generado costos adicionales asociados a las actividades de cobranzas, siendo un proceso importante dentro de las organizaciones privadas, sino también en la banca pública y en la seguridad social (Revista "Líderes", 2016).

El entorno y escenario descrito anteriormente ha permitido la creación de una actividad complementaria para las organizaciones, que es el servicio que brindan empresas especializadas de cobro, cuyo crecimiento ha sido sostenido y que tienen como principales clientes a empresas comerciales y financieras.

En Ecuador, debido a la constitución de su economía conformada en un 70% por PYMES y cuya ejecución de operaciones son informales, llegan a carecer de una política empresarial como guía donde se establecen las actividades y responsabilidades de las tareas más críticas que tenga un negocio para la consecución de objetivos organizacionales, en este sentido la cobranza y la otorgación de créditos se han vuelto fundamentales en compañías comerciales o de venta al por mayor y menor de productos de consumo masivo (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

En el último año, la empresa Tiendas Industriales Asociadas (TIA) S.A. ha tenido serios y graves problemas "en la recuperación de sus cuentas por cobrar a sus clientes, debido a que este proceso lo tiene tercerizado, dificultándosele a la empresa conocer exactamente la situación en la que se encuentran las cuentas de difícil recobro" (Reyes, 2019).

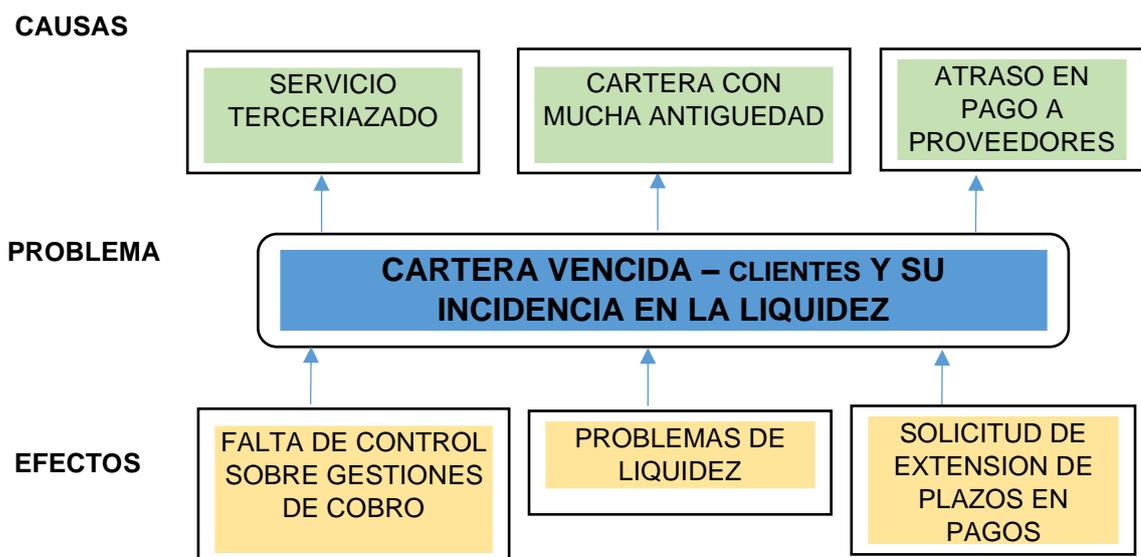
Por consiguiente, realizar un análisis a las Cuentas por Cobrar – Clientes se convierte en prioridad, ya que de continuar en ascendencia la cartera vencida, dicha situación comprometerá seriamente la liquidez de la empresa, lo que podría originar atrasos en los pagos a los proveedores.

Situación conflicto

La falta de controles adecuados que permitan dar seguimiento y buena gestión a la administración de la cartera vencida de la empresa Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. afecta seriamente la eficiencia de sus ingresos e incide negativamente en sus estados financieros. Así mismo, no permite a la alta gerencia tomar decisiones oportunas y de forma precisa para beneficio de la compañía.

Para establecer las diversas causas que han dado origen a la problemática identificada, se ha procedido a elaborar un diagrama de causa y efecto que permitirá divisar claramente la situación del problema planteado:

Figura 1: Diagrama de Causa y Efecto



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Delimitación del problema

“La investigación se realiza en la empresa Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, cantón de Guayaquil de la provincia del Guayas. En dicha compañía se procederá a realizar un

levantamiento de información, recolección de datos y análisis” de los saldos de su cartera vencida, los que inciden directamente sobre la liquidez de la organización.

Campo: Contable

Área: Cuentas por Cobrar - Clientes

Aspecto: Análisis a la situación de la cartera vencida y su incidencia en la liquidez

Tema: “Análisis a la cartera vencida de la empresa Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.”

El desarrollo de la presente investigación, se lo llevará acabo en el periodo económico 2020.

Formulación del problema

Para el presente estudio se consideró la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo incide la cartera vencida - clientes en la liquidez de la empresa Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A., ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, periodo fiscal 2020 para el pago de sus acreencias a corto y largo plazo?

Variables de la investigación

En la presente investigación se identifican las siguientes variables, las cuales fueron extraídas a partir de la formulación del problema antes presentado. Así se tiene:

a) Variable independiente: Cartera vencida

b) Variable dependiente: Liquidez

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Proponer acciones de mejoras a la situación de las Cuentas por Cobrar – Clientes de la empresa Tiendas Industriales Asociadas S.A. mediante un análisis a su cartera vencida.

Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría contable la relación entre la cartera vencida y su impacto en la liquidez.
- Determinar la situación actual de las Cuentas por Cobrar – Clientes
- Proponer mejoras al manejo de las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Tiendas Industriales Asociadas S.A.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica según los siguientes aspectos:

Conveniencia

La propuesta es conveniente para Empresa Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. porque del análisis a realizar se obtendrán las causas y efectos que originan la problemática en la cartera vencida, así como también, conocer “la situación actual de los saldos de las Cuentas por Cobrar – Clientes con corte al 31 de diciembre del 2020, las que inciden en la liquidez de la compañía y sus efectos en los estados financieros”.

De esta manera, se estará en condiciones de plantear sugerencias de mejoras que colaboren con la recuperación de las cuentas vencidas.

Relevancia social

De los análisis a realizar, la Empresa Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. se verá beneficiada con este estudio ya que al tener conocimiento de la situación de sus Cuentas por Cobrar – Clientes podrá tomar medidas correctivas, las que se verán reflejadas en los resultados de ésta.

Así también, el presente trabajo aportará a la comunidad científica con elementos que podrán servir como consulta para futuras investigaciones relacionadas con el análisis de las cuentas por cobrar, su recuperación e incidencia sobre la liquidez.

Implicaciones prácticas

Con los estudios que se realizarán, se podrá conocer los saldos efectivos por cobrar, cuáles son las causas principales que influyen en dicha situación, los efectos que han conllevado a mantener saldos con tanta antigüedad, las medidas que la normativa permite tomar y cuáles son las correcciones que la entidad deberá realizar a nivel de registros y administrativos.

Valor teórico

La aportación teórica que consta en esta investigación servirá como guía para otros investigadores que consideren tomar como referencia el presente trabajo, evidenciando la directa relación que tienen las variables y el estricto cumplimiento de los objetivos planteados.

Utilidad metodológica

Para establecer la situación actual de la cartera vencida de la empresa Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. se ha considerado indispensable hacer uso de un enfoque cuantitativo lo que permite a su vez el uso de método descriptivo y método analítico que permiten la recolección, procesamiento e interpretación de los datos para brindar información vital.

A ello, se complementará con una revisión en campo, es decir, la aplicación de la investigación de campo que incluye la visita la organización participante del presente estudio para la elaboración de un diagnóstico inicial donde se evalúa su entorno utilizando como instrumento la observación.

Como punto final se incluirá el enfoque cualitativo, por ser el que permite conocer de primera mano, de los involucrados en el problema, sus impresiones sobre la situación de la problemática en estudio.

Se cumplirá con los procesos que la metodología de la investigación plantea, como son definir una problemática, variables, objetivos, incluyendo marco teórico, legal, análisis y planteamientos de mejoras.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

En los inicios de la humanidad, todos los pueblos nómadas se trasladaban de un sitio a otro hasta que, así llamada, la madre agrícola que fue una mujer quien descubrió y dio comienzo a la agricultura actual, permitió que el hombre se establezca en pequeñas comunidades. Esto facilitó que se comenzara a realizar otras tareas como la construcción, la cocina y demás actividades económicas que originó la división del trabajo (Picazo, 2017).

El paso de una vida nómada a una vida sedentaria permite crear el concepto de la propiedad que consideró todo aspecto: desde el humano, como el número de esclavos que se poseía, hasta el uso y explotación de la tierra. Esto permitió el comercio entre grupos y tribus, pero también generó conflictos por los recursos que se tenían. Así, con el comercio surge como primer elemento el trueque, teniendo como unidad de medida de valor los animales y posteriormente la moneda (Picazo, 2017).

Conforme al crecimiento demográfico y al incremento en la producción de bienes y productos, se origina la contabilidad. Esto, debido a que tuvieron que hallar la manera de dejar constancia de las transacciones, cuya gran cantidad era demasiado para poder ser conservados por la memoria. Con ello, se comenzó a utilizar tablillas de arcilla. Pero fue en China con la

introducción del papel y los papiros en Egipto, que surgieron en el mundo los primeros registros contables conocidos y más antiguos (Picazo, 2017).

En la edad media, luego de la caída de la última gran civilización como el imperio romano, principalmente en Europa, los reyes y sacerdotes necesitaban calcular la repartición de tributos y registrar su cobro por uno u otro medio. Lo que mejoró la contabilidad y se hizo uso de nuevos descubrimientos matemáticos como los números arábigos, los mismos que deben su nombre a su origen: arábico de Arabia (Picazo, 2017).

Así, se tuvieron los primeros libros y registros contables con las técnicas actuales. Dando lugar a la aparición de la contabilidad como respuesta natural a las crecientes necesidades de una sociedad que se iba volviendo cada vez más compleja (Picazo, 2017).

Actualmente, ante el crecimiento de la actividad tanto comercial como industrial en un mundo globalizado y digitalizado, la contabilidad se ha ido adaptando a las nuevas tendencias tecnológicas a través del nuevo procedimiento de registro de datos (Fuentes Piguave, 2016).

Conforme era posible el registro de la información, se creó el crédito, y con ello la cobranza de los valores que fueron entregados por la confianza comercial establecida, fortaleciendo las relaciones comerciales, e incluso a aumentar las ventas que generan ingresos (Fuentes Piguave, 2016).

La importancia que el proceso de cobro y la selección correcta de los solicitantes para la otorgación apropiada del crédito sea eficiente, es un elemento de gran importancia para obtener la pronta recuperación del capital invertido. (Fuentes Piguave, 2016).

A través de la historia, el crédito ha evolucionado de manera significativa junto con el proceso de cobranza dentro de la economía de hogares, organizaciones y países. Para las empresas, el crédito constituye una estrategia mercantil y comercial atrayente de nuevos clientes o nuevas compras, permitiendo el aumento en el volumen de ventas, se encuentra directamente relacionado con el incremento de ingresos, la recuperación

de la inversión y asegurar la liquidez necesaria para el funcionamiento del negocio (Fuentes Piguave, 2016).

La revisión de la bibliografía revisada ha permitido sustentar que una efectiva selección de los solicitantes a otorgamiento de crédito se encuentra interrelacionada proporcionalmente a una óptima gestión de cobranza, lo que incide directamente en la liquidez de toda empresa, permitiéndole realizar proyecciones de inversión en mejoramiento o expansión del negocio.

La propuesta formulada en el presente estudio y que se adaptará a Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A., busca dar soluciones a la cartera vencida, la cual es analizada por sus diversas causas, las mismas que han afectado la liquidez de la compañía, debido a que no se llevan los controles adecuados que permitan optimizar las gestiones de cobranza, como tampoco permiten la selección apropiada de los solicitantes al crédito que otorga la empresa.

Antecedentes referenciales

Para el desarrollo de la presente investigación se ha procedido a consultar trabajos investigativos de temas similares, los que servirán como referencia para el desarrollo del tema en estudio:

Según el autor Bermúdez y Peña (2016) en su trabajo investigativo titulado “Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Intelsa S.A. Guayaquil” cuyo objetivo principal era realizar un análisis sobre la situación de la cartera vencida de una empresa comercial, considerando apropiado la revisión de las cuentas por cobrar pendientes de los clientes para establecer las causas que originaron la problemática identificada y definir las políticas adecuadas que protejan y recuperen los valores entregados, por entregar a futuro y que faciliten una rápida recuperación.

Para ello, se procedió a realizar una encuesta y examinar la información contable y financiera de la compañía, lo incluyó sus razones financieras. Lo

anterior, se complementó con entrevistas y observaciones para adaptar de mejor manera la propuesta formulada que es un plan estratégico que permita mejorar los procesos de cobranza y crédito. Se concluyó con la elaboración y establecimiento de visión y misión objetivos, metas, actividades e indicadores para el departamento de crédito y cobranza de IMTELSA.

Se relaciona con el presente estudio porque se aplicará una encuesta y se analizarán información respecto al tratamiento contable de las cuentas que son estudiadas y observadas como parte de la problemática identificada de Tiendas Industriales Asociadas (TIA) del periodo 2020.

Según Araujo (2016) en su trabajo investigativo titulado “Análisis de cartera vencida de clientes de la compañía DELTA PLASTIC C.A.” cuyo objetivo fue realizar un análisis concienzudo y detallado para identificar y determinar el apropiado nivel de vencimiento de cartera de los clientes y los rubros otorgamientos significativos que no han podido ser recuperados ante la carencia de un proceso de crédito y cobranza adecuado afectando a la liquidez de la empresa, ante la falta de políticas formales y claras con directrices establecidas en los procedimientos.

Para ello, se detalla con profundidad el estudio, considerando la información histórica como actual de la situación financiera real y los resultados asociados, se hicieron entrevistas a todo el personal de la empresa lo que facilitó la identificación de los riesgos inherentes que se asocian con la cartera vencida de la organización. Se concluyó que con la elaboración de políticas y el tratamiento contable de la cuenta por cobrar.

Se relaciona con el presente estudio porque se realizará un análisis profundo considerando información histórica de los procesos estudiados (cobranza y crédito) que inciden en la liquidez del establecimiento objeto de estudio.

Según la autora Cuenca (2017) en su trabajo investigativo titulado “Análisis del proceso de cartera vencida en el negocio "Almacenes Derick" en el periodo 2015-2016”, cuyo objetivo fue la recuperación de la cartera vencida de la compañía ante el ineficiente retorno de los valores entregados. Para ello, fue necesario realizar un análisis del proceso de recobro de la cartera vencida mediante la aplicación de instrumentos como la observación directa y el uso de entrevistas al personal, con lo que fue posible identificar los errores que se cometían y la incidencia económica que generaba.

Se concluyó con la elaboración de la política y estrategia enfocada al proceso de recobro de cartera vencida, formalizando las acciones a seguir. Se relaciona con el presente estudio que efectuará el análisis del proceso de cobranza y crédito de la empresa TIA, para establecer de forma apropiada y objetiva las fallas que se están cometiendo actualmente.

Antecedentes teóricos

Para realizar un mejor análisis y propuestas de mejoras a la problemática en estudio, a continuación, se revisan conceptualizaciones que ayudarán a este cometido:

Contabilidad

La contabilidad es un proceso enfocado a registrar, procesar y analizar datos contables para convertirlo y proporcionar información útil que representa la situación económica y financiera de una compañía, que es de interés a las partes interesadas como son accionistas, gerencia, empleados, clientes, sociedad y el Estado (Villacorta Hernández, 2004).

Es por ello, que se conforma de un sistema (“actividades de control”) que le facilitan su adaptación a las distintas y gran diversidad de actividades como de usuarios, siendo de gran importancia estandarizar sus tareas operativas y administrativas contable para organizarla de forma apropiada y requerida (Villacorta Hernández, 2004).

La contabilidad se ha convertido en una ciencia administrativa que permite y facilita el registro y análisis transacciones dentro de una organización. Dentro de las transacciones comerciales se encuentran las cuentas por cobrar que forman parte del balance, estados y demás información contable como financiera. De ahí, la importancia de su estudio para mejorar dicho proceso de cobro encaminado a mejorar la relación de las transacciones que posea una empresa (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

Finalmente, se puede definir a la Contabilidad como una metodología que permite y facilita la identificación, medición, clasificación, registro, interpretación, análisis, evaluación e información de las operaciones y/o transacciones de una compañía De acuerdo con su actividad económica. Dando cumplimiento a la normativa legal vigente donde las cifras deben de ser claras, fidedigna, exactas y oportunas (Mayorga Carrera, 2015).

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Mayorga (2015) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará que la Contabilidad es definida como un proceso completo que identifica y registra todas las operaciones en términos monetarios, lo que debe de ser acorde al giro del negocio de la empresa que la vaya a implementar como soporte de su actividad económica principal.

Objetivos de contabilidad

Según Fernández y Villavicencio (2014) establecieron como objetivos de la contabilidad a:

- a) Contribución a fortalecer los mecanismos de coordinación y apoyo entre las áreas.
- b) Determinar e identificar todos los costos y gastos generados por las transacciones realizadas por la empresa.
- c) Generar la información contable y financiera.
- d) Elaboración de la documentación contable y financiera requerida por los entes de control y gerencia.

- e) Establecer los controles internos apropiados para mitigar y/o eliminar fraudes o perjuicios que puedan ocasionar a la empresa ciertas actividades o procesos internos como externos.

Según Marrugo (2015) estableció como objetivos de la contabilidad a:

- a) Facilitar información de manera oportuna, ordenada y sistemática.
- b) Elaborar información en términos monetarios para establecer la situación económica y financiera de la compañía.
- c) Registrar con la mayor exactitud, razonabilidad y validez todas las transacciones que se generan por el giro del negocio.
Apoyar en la planeación, evaluación y control de los activos de la compañía.

Según Carpio (2016) estableció como objetivos de la contabilidad a:

- a) Brindar información contable y financiera de la empresa de forma oportuna a la gerencia.
- b) Buscar una gestión organizacional eficiente para alcanzar los objetivos empresariales.
- c) Generar datos contables confiables: exactos y razonables.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Carpio (2016) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará que “los objetivos de la Contabilidad establecen el proporcionar confiabilidad a partir del procesamiento de información contable como también financiera de la empresa, una entrega oportuna a la gerencia general de cualquier organización, así como también busca hacer más eficiente la administración para el logro de meta trazadas por la compañía”; y, exactitud y razonabilidad de las cifras.

Clasificación de la contabilidad

Según Molina y Rincón (2014) identificaron y clasificaron a la contabilidad de la siguiente manera:

- Comercial. – “Registra las transacciones de comercio de empresas o negocios dedicados a la compra y venta de bienes, sin ningún proceso adicional de transformación”.
- Industrial o de costos. – “Registra las operaciones de empresas dedicadas a la fabricación o elaboración de productos mediante la transformación de materias primas”.
- Servicios. – “Registra las operaciones de empresas dedicadas a la venta y prestación de servicios, o a la venta de capacidad profesional”.
- Agropecuaria. – “Aquella que registra las operaciones de empresas dedicadas a las actividades de agricultura o ganadería”.

Según Naranjo (2014) identificó y clasificó a la contabilidad de la siguiente manera:

- Contabilidad de Servicios. – “Registra las actividades que realizan las empresas dedicadas a la prestación de servicios tales como: transporte, servicio médico, telefonía, etc.”
- Contabilidad Comercial. – “Se aplica a las empresas que se dedican a la compra o venta de bienes, con el fin de obtener una ganancia, agregándole al costo del bien el margen de utilidad”.
- Contabilidad Industrial o de Costos. – “La actividad de las empresas es la de transformar la materia prima en producto final, se caracteriza por un proceso productivo; la contabilidad registra todos los movimientos referentes a dicha transformación”.
- Contabilidad Agropecuaria. – “Es una rama de la contabilidad de Costos, pues es importante conocer el costo de producción”.
- Contabilidad Bancaria. - “Registra las actividades que realizan las entidades del sistema Financiera, en función del plan de cuentas y del catálogo de cuentas que emite la Superintendencia de Bancos”.

- Contabilidad Gubernamental. - “Registra, controla, analiza e interpreta las operaciones de las entidades del Derecho Público, Nación, Ministerios, Municipios, etc. Gracias a este registro el Gobierno puede disponer de control y planeamiento en materia tributaria, financiera y económica”.
- Contabilidad Financiera. - “Es un sistema de información que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad económica, así como ciertos acontecimientos económicos que la afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos a la organización”.
- Contabilidad de Cooperativas. - “Es aquella que buscan satisfacer las necesidades de sus asociados sin fin de lucro, en las diferentes actividades como: Producción, Distribución, Ahorro y Crédito, Vivienda, Transporte, Salud y la Educación”.
- Contabilidad Hotelera. – “Se relaciona con el campo Turístico por lo que registra y controla todas las operaciones de estos establecimientos”.

Según Carpio (2016) identificó y clasificó a la contabilidad de la siguiente manera:

- Contabilidad de Servicios. - “Destinada a las empresas que tienen como fin económico la prestación de servicios”.
- Contabilidad Comercial. - “Dedicada para las empresas que distribuyen productos al por mayor o menor”.
- Contabilidad Industrial o de Costos. – “Para empresas dedicadas a la fabricación, producción, elaboración de bienes o productos, donde se debe de hacer énfasis en los costos de producción”.
- Contabilidad Agropecuaria. – “Destinada a las empresas de origen agrícola, pecuario, donde es importante conocer los costos de producción”.

- Contabilidad Bancaria. – “Dedicadas a las instituciones financieras que están bajo control de la Superintendencia de Bancos”.
- Contabilidad Gubernamental. – “Para el control de las actividades y cuentas gubernamentales, relacionado a tributos, finanzas, economía”.
- Contabilidad Financiera. – “Permite dar a conocer las actividades financieras a través de indicadores económicos para la correcta toma de decisiones”.
- Contabilidad de Cooperativas. – “Busca generar información correcta a disposición de los socios de las cooperativas”.
- Contabilidad Hotelera. – “Relacionada al sector turístico, brindando información para el control de sus actividades diarias”.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Carpio (2016) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará que la Clasificación de la Contabilidad con 9 clases que abarcan la mayor cantidad de actividades económicas y se encuentran debidamente desglosadas, van desde el sector de servicios pasando por el sector agrícola hasta llegar al sector hotelera.

Contabilidad comercial

Según Fernández y Villavicencio (2014) definieron a la contabilidad como: una técnica que permite el registro, clasificación y resumen de las transacciones comerciales y todo aspecto mercantil que se efectúa como actividad principal de una organización o persona natural, lo que facilita el control para alcanzar los beneficios esperados dentro de un periodo económico determinado.

La contabilidad comercial se aplica exclusivamente a la empresa comercial que se dedica a la compra y venta de mercadería, donde no realiza ninguna transformación. Su importancia radica en que la comercialización de productos conlleva el registro de dicha transacción, así como sus otras

actividades económicas, lo que permite obtener un margen que se constituye en utilidad o ganancia (Beltran Avila, 2015).

Según Morán (2015) definió a la contabilidad comercial como: “aquella que se utiliza en los negocios de compra y venta de mercadería y servicios no financiero”.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Morán (2015) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará que la Contabilidad Comercial como aquel proceso utilizado en los giros de negocios enfocado a la compra/venta de mercadería.

Cuentas contables

Es la denominación que se ha asignado de forma apropiada a cada una de las operaciones y/o actividades comerciales, financieras, entre otras contables que realiza una compañía y por la cual le permite la ejecución de su giro de negocio (Carpio Arreaga & Yagual Palma, 2018).

Según Carpio (2016) definió a las cuentas como: “formas en que se representan los elementos que intervienen en las actividades contables. Dichas cuentas se saben agrupar en: cuentas de Activo, cuentas de Pasivo, cuentas de Patrimonio Neto, cuentas de Ingreso y cuenta de Gasto”.

Según Mayorga (2015) definió a las cuentas contables como: “la denominación contable que se asigna a un conjunto de registros económicos, de manera ordenada y codificada, a fin de poder identificar, registrar y clasificar las transacciones económicas efectuadas por un ente económico”.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Mayorga (2015) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará que la Cuenta Contables es el nombre que se da a un dato -en términos monetarios- que corresponde a una operación realizada por la

compañía debido a la ejecución de su actividad económica o giro de negocio.

Clasificación de las cuentas contables

Según Carpio (2016) identificó y clasificó a las cuentas contables de la siguiente manera:

- Cuenta de activo: representa los bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa.
- Cuenta de pasivo: representa obligaciones contables por la empresa con personas o compañías ajenas a la misma.
- Cuenta de patrimonio neto: representan las obligaciones contraídas por las empresas con los socios o propietarios originadas por las aportaciones realizadas en el momento de su constitución.
- Cuenta de ingreso: representa la venta de mercadería y servicios que oferta la compañía.
- Cuenta de gasto: representa la adquisición de mercadería o servicios recibidos por la compañía.

Según Naranjo (2014) identifica y clasifica las cuentas contables de la siguiente manera:

- Por su naturaleza: Personales e Impersonales.
- Por el grupo al que pertenecen: Activo, Pasivo, De Capital, De Reservas, De Gastos y De Rentas.
- Por el Estado Financiero: De Balance o Estado de Situación Financiera (Balance General), De Estado de Pérdidas y Ganancias (Estado de Rentas y Gastos, Estado de Resultados).
- Por el Saldo: Deudoras y Acreedoras.

Según Morán (2015) identificó la siguiente subdivisión:

- Activo
- Pasivo
- Capital

- Renta
- Costo
- Gasto

En este sentido dependerá mucho de las características de la actividad económica principal de la empresa y afinidad de los mismos que ayudarán a graficar los aumentos y disminuciones que ocurren en los diversos elementos, procesos u operaciones que efectúe la compañía.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Morán (2015) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará que la Clasificación de las Cuenta Contables subdivididas en doce clases que van desde los Activos hasta el Gasto, que deberán ser establecidas de acuerdo con el giro del negocio de la empresa que les implemente como también considerando el marco normativo vigente dentro del país.

Concepto de activos

Según Montiel, Peña y Zambrano (2015) definieron a los activos como: “un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos”.

Según Rebollo (2014) definió al activo como: “los elementos patrimoniales de la empresa; es decir, sus bienes y derechos de distinta naturaleza”.

Según Medina (2014) definió a los activos como: “recursos económicos de una organización o empresa y de los cuales se esperan beneficios para las futuras operaciones de la compañía a través de su uso, funcionamiento o actividad”.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Rebollo (2014) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará a los activos bajo el concepto de ser los muebles o inmuebles

que pertenecen a la compañía de tal manera que tiene derecho sobre los mismos y que dependerán mucho de la actividad económica de la organización y sus operaciones internas.

Clasificación de activos

Según Rebollo (2014) clasificó en tres tipos de activos:

- **Activos a Corto Plazo:** Son aquellos activos que son líquidos o que se pueden convertir fácilmente a efectivo en un plazo no mayor a doce meses. Para efectos de ubicación, en el balance deben aparecer en orden de liquidez de la siguiente forma: Efectivo, Cuentas por cobrar, Inventarios
- **Activos a Largo Plazo:** Se compone de los activos o recursos fijos o inmuebles como Propiedades, Planta y Equipo. En esta categoría incluye aquellos bienes que cumplen con las siguientes características: son propiedad de la empresa, es de naturaleza duradera, no son destinados para la compra/venta o para actividades de la organización. Dentro de estos activos, se mencionan: Terrenos, Edificio e Instalaciones, Mobiliario, Equipo de Reparto y transporte, y Maquinaria.
- **Activos Diferidos o Cargos Diferidos.** En contabilidad aquellos activos que no son circulantes ni permanentes y son propiedades de la empresa, pero se utilizan para llevar a cabo sus programas y actividades en algunas ocasiones representan valores intangibles con son: Gastos pagados por anticipado, Arrendamientos, Seguros y, Patentes y Marcas.

Según Kalala (2015) dividió o clasificó en cuatro grandes categorías:

- **Activos corrientes:** son aquellos recursos que posee la empresa y que son o se convertirán en efectivo y se consumirán en las operaciones de la empresa en el transcurso de un año.

- Propiedad, planta y equipo: son los recursos físicos que sirven de multiplicadores de la producción y contribuyen a la generación de mayores niveles de ventas.
- Activos intangibles: son aquellos que carecen de naturaleza material, se utilizan en la producción o suministro de bienes y servicios se expresan en unidades monetarias y su posesión permite a la empresa lograr una mejor explotación operativa y conferirle ciertas ventajas competitivas.
- Los otros activos: es el renglón que contiene la proporción no corriente de los gastos pagados por adelantado y otros rubros que poseen una ubicación en las clasificaciones anteriores.

Según Pereira y otros (2011) clasificaron en tres tipos:

- Activo Circulante: Lo integran los elementos o partidas que representan efectivo y los convertibles en efectivo, en un lapso no mayor de un año, o en un ciclo financiero a corto plazo.
- Activo Fijo: Este grupo lo constituyen los recursos propiedad de la empresa, que tienen cierta permanencia o fijeza, adquiridos con la finalidad de usarlos y no con la intención de venderlos, su principal característica es que permanecen en la entidad durante varios años.
- Activo diferido: Lo integran todos los gastos pagados por anticipado por los que la empresa recibe un servicio o beneficio no solo en el año en que se efectúan, sino también en varios años posteriores

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Kalala (2015) es el que más se adecúa como también más actualizado al tema en estudio; por tanto, se considerará las cuatro grandes categorías que describió como son: “Activos corrientes, Propiedad, planta y equipo, Activos intangibles y Otros activos; esto se ajusta lo establecido en norma internacionales generalmente aceptadas como adoptada a todo tipo giro de negocio”.

Activos corrientes

Según Kalala (2015) definió al activo corriente como: “aquellos recursos que posee la empresa y que son o se convertirán en efectivo y se consumirán en las operaciones de la empresa en el transcurso de un año”.

Según Rebollo (2014) denominó a los activos corrientes como activos de corto plazo y que son: “aquellos activos que son líquidos o que se pueden convertir fácilmente a efectivo en un plazo no mayor a doce meses”.

Según Pereira y otros (2011) denominó a los activos corrientes como activos circulantes como: “los elementos o partidas que representan efectivo y los convertibles en efectivo, en un lapso no mayor de un año, o en un ciclo financiero a corto plazo”.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Kalala (2015) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará la definición de activo corriente como los elementos del cual es dueño la organización que -generalmente- representan efectivo, o que se convertirán en efectivo a corto plazo facilitando las actividades relacionadas al giro del negocio en el transcurso de un año.

Cuentas por cobrar

Se define a las cuentas por cobrar como un derecho exigible, pero renunciable que sirve como una estrategia comercial para incrementar cuota de mercado y flujo de efectivo a la compañía. Para lograr su cometido, se requiere de la elaboración y estructuración de manuales de políticas y procedimientos que permitan definir el perfil del deudor, capacidad de pago y evaluar otras variables personales y socioeconómicas del solicitante para disminuir los riesgos del incumplimiento. (Becerra Chávez, Biamonte Nieto, & Palacios Navarro, 2017).

La cuenta contable permite identificar las cuentas que caen en incumplimiento o morosidad de los clientes lo que permite un rápido actuar

que deberá estar definido en manuales por parte de la organización con el objeto de reducir los costos y gastos financieros que se generan para recuperar la inversión, así como los intereses correspondientes (Becerra Chávez, Biamonte Nieto, & Palacios Navarro, 2017).

“Las cuentas por cobrar representan a los créditos que fueron otorgados a los clientes dividido en diversas cuotas para que sean canceladas en un tiempo razonable. Pero también representa confianza y es una manera de fortalecer la relación comercial entre ambas partes. Las organizaciones utilizan las cuentas por cobrar como un instrumento para incentivar y aumentar las ventas. La importancia de las cuentas por cobrar es que forma parte de los activos corrientes que explica más de la mitad del total de los activos de una organización” (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

Según Aguilar (2014) “es la cuenta que representan el crédito concedido a los clientes por parte de la organización para incentivar e incrementar sus ingresos y/o ventas”.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Espín y Campoverde (2018) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará la definición de cuenta corriente donde se establece como aquellos créditos que fueron otorgados a los clientes, facilitando su pago a través de diversas cuotas a ser canceladas en un tiempo pactado y con un interés acordado.

Cobranza

La cobranza permite y facilita el retorno de los activos circulantes más importantes para una organización como es el dinero que forma parte del activo líquido. Así, la cantidad de dinero que es recuperado a través de dicho proceso permite obtener el capital de trabajo requerido, necesario, invertido y facilitado a clientes, tanto corporativos como particulares (Ramirez Montece, 2016).

Así, el proceso de cobranza se enfoca a la percepción de receptor y recaudar el dinero que ha sido acordado por la cancelación de un bien que ha sido entregado o un servicio que ha sido prestado previamente entre dos partes. Se puede definir a la cobranza como un concepto de compra o el pago de un uso por adelantado (Fuentes Piguave, 2016).

Para muchas empresas, la cobranza es clave para lograr el éxito organizacional y representa el activo corriente de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos y pueden representar el 50% o más del total de los activos (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

El proceso de cobranza como toda operación comercial, puede ser realizado por cualquier organización que requiera emplear dicho mecanismo al hacer uso de estrategias comerciales como el otorgamiento de crédito empresarial a clientes particulares o corporativos. Así, el cobro de valores se ha convertido en una actividad económica complementaria adicional que puede ser realizada por otra empresa, para requerir el pago del capital o del bien entregado (Nuñez Morales, 2012).

Cartera

La cartera se define contablemente como cuentas que describen los valores a ser cobrados a los clientes debido a la entrega de un bien o por la prestación de un servicio solicitado. Así, el crédito y la cobranza, ambos procesos separados, pero interrelacionados, requieren de una apropiada y óptima administración de éstas (Lucero Revelo, 2013).

Esto conlleva a elevar o decrecer la calidad de dicha cartera, siendo necesario el establecimiento y vigencia de políticas de cobro, pero también del préstamo y su otorgamiento. Con ello, la cartera nace y se ha convertido en una necesidad imperante a ser debidamente controlada y tener un adecuado seguimiento por parte de la gerencia (Lucero Revelo, 2013).

Según Flores (2016) definió a la cartera como: “el conjunto de todas las posiciones en todos los activos y todos sus pasivos, ya sean largas o cortas que tiene un individuo o una institución”.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Flores (2016) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará la definición de cartera como los recursos al cual es dueño la compañía, así como también son de obligación de la misma.

Tipos de Cartera

Según la Superintendencia de Bancos y Seguro (2019) se conocen tres tipos de carteras. Estas son:

- Cartera de Crédito Bruta: “Es la totalidad de la cartera que tiene una organización sin deducir la provisión a créditos incobrables”.
- Cartera de Crédito Neta: “Es la totalidad de la cartera que tiene una organización, sea financiera, comercial o empresarial, con deducción a la respectiva provisión de los créditos incobrables”.
- Cartera Improductiva: “Son aquellos créditos que no generan ganancia alguna a la organización acreedora. Es la sumatoria de la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses o ingresos”.

Según Acosta (2016) se definió los siguientes conceptos de la clasificación de cartera de acuerdo lo expuesto anteriormente. Así se tiene que:

Cartera Bruta = Cartera por vencer + Cartera que no devengan interés + Cartera vencida

Cartera Neta = Cartera Bruta – Provisiones para crédito incobrable

Improductiva = Cartera que no devenga interés + Cartera vencida

Calificación de la cartera de crédito

Según Maza y Ortega (2014) definió como: “una cartera de créditos está constituida por todos los préstamos que una institución financiera tiene y

maneja, forman parte esencial de sus activos y se sustenta de los pagos que reciben de sus deudores; esta cartera constituye la principal fuente de ingresos, por ello es necesario un correcto manejo y seguimiento para evitar efectos negativos”.

Según Rodríguez (2015) definió como “la calificación dada a través de la identificación y evaluación del riesgo mediante un proceso periódico que permite prever de que el activo –en este caso la cartera de crédito- no sea recuperado en el monto, plazo y condiciones previstas en el momento que fue generado; pudiendo implicar pérdidas para la institución”.

Según Flores (2016) definió a la calificación de la cartera como: La probabilidad de que un cliente de una intermediaria financiera (contraparte) no cumpla con sus obligaciones en los términos acordados. Este no se limita a la cartera de crédito, abarca un gran número de actividades financieras, como las inversiones efectuadas en títulos valores, las garantías entregadas a terceros, las operaciones con divisas, entre otras. Por esta razón, el riesgo de contraparte es la causa más importante de los posibles problemas de una entidad financiera.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Flores (2016) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará la definición de la Calificación de la Cartera como cálculos que permitan establecer si un cliente incumpliera las obligaciones contraídas en las cuotas y tiempos acordados. Esto facilita su aplicación práctica en un gran número de actividades financieras.

Vencimiento de cartera

Según Flores (2016) definió clasificó a la cartera según el vencimiento como:

- Por vencer. - Cuando el período de vencimiento del crédito otorgado se encuentra cercano a vencer o que habiendo llegado ya, aún no cumplen con el contrato celebrado para pasar a vencido.

- Que no devenga intereses. - “Es todo el saldo restante del crédito vencido, se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos por mantener cuotas vencidas, en esta cartera existe un mayor riesgo el cual se debe dar un tratamiento especial para su recuperación”.
- Vencida. - “Es la cartera que registra las operaciones que han pasado del plazo establecido entre el deudor y acreedor”.
- Provisión para Créditos Incobrables. - “Se consideran como cuentas de reservas para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdidas; es decir, tiene como objetivo principal proporcionar un colchón contra montos de socios que están pendientes de pago, para realizar esta reserva se debe realizar una calificación de créditos constante”.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Flores (2016) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará la definición de la Calificación de la Cartera como cálculos que permitan establecer si un cliente incumpliera las obligaciones contraídas en las cuotas y tiempos acordados. Esto facilita su aplicación práctica en un gran número de actividades financieras.

Antigüedad de cartera

Según Brel (2016) definió como: “los días en que ha vencido una cuenta a la cual se deberá calcular un valor de provisión sobre un porcentaje establecido por la organización para dicho efecto”.

Según Pinales (2016) estableció dos tipos de antigüedad:

- Corto plazo: Considera un plazo de tiempo no mayor de un año.
- Largo plazo: Considera un plazo de tiempo mayor a un año.

Según Sarmiento (2007) identificó que la antigüedad viene dada por las políticas internas que son establecidas acorde a la necesidades y

requerimientos de la compañía tanto como para incentivar la comercialización de sus productos/servicios como también el aprovisionamiento respectivo de la cuenta, el pago de comisiones a los cobradores, entre otros.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Brel (2016) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará la definición de la Antigüedad de la Cartera como los días en que ha vencido una cuenta a la cual se deberá calcular un valor de provisión sobre un porcentaje establecido por la organización para dicho efecto.

Rotación de cartera

Según Orellana (2016) definió como: “un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo. Para el cálculo de la rotación de cartera se toma el valor de las ventas a crédito en un periodo determinado y se divide por el promedio de las cuentas por cobrar en el periodo”

Según Barrero (2019) definió como a la cartera que son las deudas de los clientes con la empresa, de manera que la rotación de cartera indica cuanto tiempo se puede tomar cobrar esas deudas, así como controlar periodos de liquidez de la misma y la inversión que se ha efectuado o establecer los periodos de producción.

Según Cazho (2019) definió como: “el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes. Nos permite identificar cuanto tiempo nos tomara en recuperar las ventas a crédito que hemos realizado, un dato importante, por cuanto estamos financiando a nuestros clientes y esto tiene un costo financiero”.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Orellana (2016) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará la definición de la Rotación de Cartera como indicador

financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo.

Rotación de cartera óptima

Según Institución Universitaria Escolme (2019) definió como: “la cartera es el componente más líquido del activo corriente”. Existe una parte mínima de inversión en cartera que la empresa necesita en todo momento y es la cartera corriente, por otro lado, y como consecuencia de mayor crecimiento en facturación existe lo que se denomina cartera vencida, esta es la que hay que controlar, puesto que, en sanas finanzas, hay que determinar cuanta cartera debe ser financiada con fuentes de largo plazo y cuanta de corto plazo.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Institución Universitaria Escolme (2019) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará la definición de la Rotación de Cartera Óptima como la administración de la cartera a través de la elaboración de políticas, normas y procedimientos, lo que facilitará el control financiero basado en los indicadores que permitan resultados.

Mora

De acuerdo con la Superintendencia de Banco y Seguro (2019) lo define como: “el incumplimiento de pagos que origina un interés de mora debido a dicha tardanza”. De ahí su importancia para que el proceso permita identificar y procesa la información para detectar dichos atrasos de forma oportuna”.

Según Espín y Campoverde (2018) definieron a la morosidad como: “el incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos”.

Según Acosta (2016) se definió a la tasa de morosidad como el número de veces que representan la cartera improductiva. Así se tiene:

$$\text{Tasa de morosidad} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Se ha observado a través de múltiples estudios que la morosidad tiene una gran incidencia sobre los estados de resultados de una empresa, debido a las provisiones que se deben de generar por las insolvencias de los potenciales impagos que se vayan haciendo efectivos. Además, que interrumpe el flujo de ingresos esperados que provienen de los intereses receptada y cobrada en las cuotas acordadas (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

Tipo moroso

Según Malavé y Delgado (2016) establecieron los siguientes tipos de morosos:

- **Los morosos intencionales:** “son aquellos que aún con posibilidades de pagar no tienen la intención de pagar, puede ser de dos tipos uno que buscan beneficiarse de alguna financiación y los que pagan bajo una coerción suficiente” (Malave Villao & Delgado Valencia, 2016).
- **Los deudores fortuitos o sobrevenidos:** “que quieren pagar, pero no pueden, ya sea porque no tienen liquidez, o por calamidades extremas. Sin embargo, si hay facilidades y tiempo para el pago, ellos cumplen” (Malave Villao & Delgado Valencia, 2016).
- **Los deudores incompetentes y/o desorganizados:** “son aquellos que pueden pagar, pero no saben lo que deben, su desconocimiento de montos de pagos y fechas es su constante confusión” (Malave Villao & Delgado Valencia, 2016).
- **Los deudores negligentes o despreocupados:** “son aquellos que no pagan porque no llevan control de sus finanzas de forma responsable, viven el día a día, y no tienen el pago de sus

obligaciones como una prioridad” (Malave Villao & Delgado Valencia, 2016).

- **Los deudores circunstanciales:** “que pueden pagar, pero no lo hacen porque hay un litigio con el acreedor” (Malave Villao & Delgado Valencia, 2016).
- **Los deudores insumisos:** “se consideran a los deudores que no asumen la deuda como propia, ni aceptan los montos por ser a su criterio injustos, saldado el inconveniente finalmente pagan” (Malave Villao & Delgado Valencia, 2016).

Costos de Cobranza

“Si la política de la empresa es vender estrictamente al contado, no tendrá costos de cobranzas porque todos los clientes harán sus pagos al recibir las mercancías, pero si comienza a extender crédito esperando que atraerá más negocios incurrirá en costos de cobranza porque tendrá que contratar a una estructura organizacional, conseguir fuentes de información de crédito que le ayuden a decidir cuales clientes son confiables sostener y operar de modo general” un departamento de crédito, papelería, entre otros (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

Costos de Morosidad

“La empresa incurre en costos de morosidad cuando el cliente se demora en pagar. El hecho de que no pague a tiempo aumenta otros costos a los que van asociados con la cobranza normal. Habrá que pagar el costo de los recordatorios que se envían por escrito, de las demandas por vía legal, de las llamadas telefónicas y de otros medios que se emplean para cobrar” (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

Costos de Incumplimiento

“La empresa incurre en costos de incumplimiento cuando el cliente no paga definitivamente. Además de los costos de cobranza, de capital y de

morosidad en que incurrió hasta ese momento, la empresa pierde el costo de los artículos vendidos y no pagados. Tendrá que cancelar la venta en cuanto decida que la cuenta morosa se ha vuelto incobrable”. (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

Método de provisión

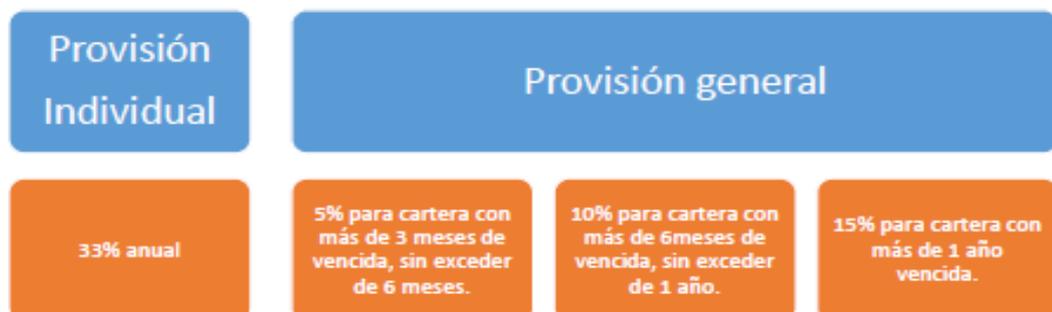
Según Malavé y Delgado (2016) establecieron dos métodos de provisión muy utilizados. Estos son:

Individual: “Método utilizado para deudas de dudoso o difícil cobro, se establecerá como cuota razonable hasta un treinta y tres por ciento (33%) anual del valor nominal de cada deuda con más de un año en morosidad” (Malave Villao & Delgado Valencia, 2016).

General: “Método utilizado para los clientes que lleven contabilidad cuyo sistema de operaciones origine regular y permanentemente créditos a su favor tendrán derecho a que se les deduzca de su renta bruta, por concepto de provisión general para deudas de dudoso o difícil cobro” (Malave Villao & Delgado Valencia, 2016).

A continuación, se muestra gráficamente los métodos de provisión utilizados y definidos anteriormente. Así se tiene:

Figura 2: Provisión de cartera.



Fuente: Parrales (2018)

Concepto de políticas de cobro

Las políticas de cobro son documento que detallan minuciosamente las tareas y responsabilidades que se deben de ejecutar para el eficiente cobro de valores que permitirán a una organización recuperar su capital y agilizará el flujo de ingresos.

Para que los manuales y procedimiento logren la finalidad y objetivo por el cual fueron creados, es necesario establecer el entorno presente las políticas vigentes dentro de la compañía, así como también dimensionar el volumen de las cuentas incobrables, lo que ayudará a establecer los controles internos apropiados que minimicen y reduzcan por completo la cartera vencida e improductiva de la empresa.

Los manuales y procedimientos deberán facilitar a la empresa los medios de evaluación para el proceso de cobranza que ayudará al entendimiento de la gerencia. Es importante recordar que el proceso de cobranza está ligado y va de la mano con el proceso de crédito, así lo que se haga en uno tendrá que ser, necesariamente hecho, en el otro (Flores Tabango, 2016).

Según Espín y Campoverde (2018) definieron a las políticas de cobranza o cobro como: “los pasos que se deben seguir para lograr los objetivos específicos de la organización. Las políticas crédito es un importante factor que influye sobre el nivel de cuentas por cobrar”

Es importante mencionar que dentro de las políticas de cobranza y de crédito se conforma y establece también a la calificación de crédito como un método de selección para el otorgamiento de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito de alto volumen y escaso monto en dólares (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

Elementos de las políticas de cobro

Según Malavé y Delgado (2016) establecieron las políticas de cobro:

- **Condiciones de venta:** “Plazos, porcentajes de descuento, fechas de pago, tasa de interés lugares donde efectuar los créditos son

condiciones de crédito que establece la empresa para sus respectivas ventas a crédito” (Malave Villao & Delgado Valencia, 2016).

- **Plazos de cobro:** “El intervalo de tiempo se establecerá de acuerdo a los estatutos de la empresa que establezca, quince días o una semana de acuerdo como lo considere necesario ya que hay casos excepcionales que requieren un período mayor de lo efectuado” (Malave Villao & Delgado Valencia, 2016).

Procedimiento de cobro

Según Flores (2016) definió las siguientes actividades:

- **Cartas.** “Después de cierto número de días, contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una cuenta en buenos términos recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado, después del envío, de la carta, se envía una segunda carta más perentoria” (Flores Tabango, 2016).
- **Llamadas telefónicas.** “Si las cartas son inútiles, el gerente de Créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable se pueden hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago” (Flores Tabango, 2016).
- **Utilización de agencias de cobros.** “Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente, los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible que reciba un porcentaje menor del que se espera recibir” (Flores Tabango, 2016).
- **Cobro Judicial.** “Este es el paso más estricto en el proceso de cobro donde las empresas pueden utilizar las empresas especializadas en cobranza, procedimiento que además de costoso puede implicar la pérdida del cliente, reduciendo así la posibilidad de futuros negocios” (Flores Tabango, 2016).

Gestión de cobros

La gestión de cobro es un servicio que la entidad financiera presta a sus clientes al gestionar el cobro de los efectos que este le presta, mediante efectos comerciales como la letra de cambio, los pagarés, los recibos, y en general todo documento que cumpla o pueda cumplir función de giro, ya que son documentos que representan la existencia de una deuda (Flores Tabango, 2016).

Cobranza efectiva.

Según Bowen y Plúas (2016) definieron la gestión de cobranza basada en los siguientes aspectos:

Actitud frente a la gestión que realiza y la empresa que representa.

Una actitud positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que represente (Bowen Macias & Pluas Guevarra, 2016).

Organización interna hacia el trabajo. Es la importancia de prepararse para una gestión, como el conocimiento de su empresa, de la industria en la que se desarrolla y su capacidad de trabajar organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta por cobrar (Bowen Macias & Pluas Guevarra, 2016).

Percepción del Cliente. Este concepto influye en la morosidad de una cuenta y es una herramienta para mejorar la gestión, en la medida que el cliente pueda percibir que la organización monitorea las cuentas, y que existe una política de crédito definida y respetada por sus trabajadores (Bowen Macias & Pluas Guevarra, 2016).

Comunicación como herramienta de persuasión en tu gestión de cobros. Una buena comunicación y utilizar un canal apropiado de vínculo con el cliente. Es ayudar al cliente a superar situaciones difíciles. El gestor de cobros es el que puede convertirse en un apoyo para el cliente con dos

objetivos El primero de ellos, salvar la relación comercial sin caer en el detrimento de los intereses de la empresa. El segundo es recuperar la totalidad de los montos (Bowen Macias & Pluas Guevarra, 2016).

El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestiona. Es hacer conciencia de la importancia de medir y evaluar sobre cada una de las acciones reconociendo que la efectividad radica en el análisis permanente de las acciones vs las reacciones que estas producen (Bowen Macias & Pluas Guevarra, 2016).

Liquidez

Según Cuadros, Rojas y Vargas (2016) definió como liquidez significa la capacidad que tiene una empresa de afrontar y cubrir sus obligaciones y compromisos a corto plazo (Pasivo Corriente) con los recursos propios realizables de corto plazo (Activo Corriente), esto quiere decir que existe disponibilidad de efectivo o de activos que se pueden convertir rápidamente en efectivo para cubrir las necesidades de pago que tiene la empresa.

De acuerdo con Cuenca (2017) se estableció una ecuación de la liquidez donde lo define así: si vende de contado, el número de días de cuentas por pagar es menor que cuentas por cobrar el flujo de efectivo será negativo y habrá un equilibrio cuando los días de cartera son iguales a los días de cuentas por pagar y habrá efecto positivo cuando los días de cuentas por pagar son mayores a los días por cobra.

En el estudio realizado por Medina, Plaza y Samaniego (2013) identificaron que: “La liquidez es el resultado de las eficientes operaciones de la empresa, es decir que la adecuada distribución permitirá el buen funcionamiento de los recursos económicos y generará los suficientes fondos para cubrir las obligaciones a corto plazo”.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Medina, Plaza y Samaniego (2013) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará la liquidación como el efecto de realizar apropiada y

adecuadamente los procesos internos que conllevan a la actividad económica de forma eficiente contando con controles internos pertinentes para eso.

Índices de liquidez

De acuerdo con Cuadros, Rojas y Vargas (2016) definió a los índices de liquidez como: “índices que miden la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Entre las más conocidas tenemos: Prueba Ácida”.

Según Cuadros, Rojas y Vargas (2016) la prueba ácida es: “un indicador más exigente porque mide la proporción entre los activos de mayor liquidez frente a sus obligaciones a corto plazo. No toma en cuenta los inventarios o existencias porque no se pueden fácilmente convertir en efectivo”.

Para Medina, Plaza y Samaniego (2013) establecieron que: “El estudio de la liquidez se basa en el uso de los indicadores financieros como: Razón Circulante, Razón Prueba ácida y Razón de Tesorería”.

El autor de la presente investigación considera que el criterio de Medina, Plaza y Samaniego (2013) es el que más se adecúa al tema en estudio; por tanto, se considerará los tres indicadores establecidos y que son generalmente aceptados dentro de los análisis de liquidez considerando la información financiera-contable de la empresa.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

En su artículo 11 sobre las “Deducciones” establece que 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 (Asamblea Nacional, 2015).

En el artículo 47 sobre “Sistemas de crédito” establece que cuando el consumidor adquiriera determinados bienes o servicios mediante sistemas de créditos, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa: el precio, el monto total, la tasa, el número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y, la suma total a pagar por el referido bien o servicio (Malave Villao & Delgado Valencia, 2016)

Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

En el artículo 28 sobre “Gastos Generales Deducibles” define a los “Créditos Incobrables” como:

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

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada” (Servicio de Rentas Internas, 2014).

Así mismo, en el artículo 27 en su numeral 3 que contiene las provisiones deducibles y habla sobre “Los costos netos de las mercaderías o servicios adquiridos o utilizados” (Servicio de Rentas Internas, 2014).

Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

De acuerdo a la NIC 1 sobre “Presentación de Estados Financiero” definió a la Fiabilidad como: “exención de errores significativos y/o sesgo, lo que permite representar fielmente lo que pretende representar o puede esperarse razonablemente que represente” (Rodríguez Baño, 2016).

Según Encalada (2016) y bajo el enfoque de las NIC, se estableció que:

“La entidad reconocerá una cuenta por cobrar en su balance, cuando y solo cuando, dicha entidad se convierta en parte del contrato y como consecuencia de ello, tiene el derecho legal a recibir efectivo”

De acuerdo a la NIC 8 sección 8 sobre “Las políticas contables” la definió como: “principios específicos, bases, acuerdos reglas y procedimientos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros” (Mayorga Carrera, 2015).

De acuerdo a la NIC 8 sección 10 sobre “La entidad” establece que se seleccionará y aplicará sus políticas contables de manera uniforme para transacciones, otros eventos y condiciones que sean similares, a menos que una Norma o Interpretación exija o permita específicamente establecer categorías de partidas para las cuales podría ser apropiado aplicar diferentes políticas (Mayorga Carrera, 2015).

NIIF 9 de Cuentas por Cobrar

Según Encalada (2016) y bajo el enfoque de las NIIF, permite la determinación de la provisión de cuentas por cobrar se realiza con un estudio histórico de la cartera y las posibilidades de cobrabilidad de los saldos según experiencias pasadas en relación a los reembolsos de estas

cuentas. La finalidad de este proceso es establecer el monto más real posible y más cercano al valor razonable de la cartera de clientes vencida a la fecha de cierre para después en base a este rubro determinar la provisión de cuentas incobrables.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Cartera Vencida

Según Flores (2016) definió y clasificó a la cartera según el vencimiento, entre ellas la cartera vencida la cual indicó que: “es la cartera que registra las operaciones que han pasado del plazo establecido entre el deudor y acreedor”.

La aplicación de la variable independiente observada a través de un análisis profundo, considerando los datos históricos se la define como las cuentas por cobrar que registra Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. cuya fecha máxima de cobro no ha sido cumplida por los clientes.

Variable dependiente: Liquidez

“La liquidez es el resultado de las eficientes operaciones de la empresa, es decir que la adecuada distribución permitirá el buen funcionamiento de los recursos económicos y generará los suficientes fondos para cubrir las obligaciones a corto plazo” (Medina Hernández, Plaza Alarcón, & Samaniego Romero, 2013).

La aplicación de la variable dependiente, definida como la liquidez de la compañía, servirá para evaluar si el recobro y la recuperación de los valores entregados a los clientes mediante crédito, registra cobros a tiempo y en los casos en los que no se ha honrado las fechas de pago acordadas, analizar el impacto sobre el flujo del efectivo de la empresa.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Beneficio. - “Remuneración a favor del empresario por los riesgos asumidos por él o su establecimiento en la operación y dirección de una empresa” (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

Cuota. - “Parte proporcional de una emisión de acciones o de un valor dividido en partes iguales para el pago en un tiempo determinado entre dos partes” (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

Fiabilidad. - “Es la ausencia de exención de errores significativos y/o sesgo, lo que permite representar fielmente lo que pretende representar o puede esperarse razonablemente que represente” (Rodríguez Ulloa, 2018).

Garantías. - “Acción que una persona, una empresa o comercio despliegan con el objeto de afianzar aquello que se haya estipulado oportunamente en un compromiso contractual” (Bowen Macias & Pluas Guevarra, 2016).

Interés. - Es una relación entre dinero y tiempo dados que puede beneficiar a un ahorrista que decide invertir su dinero en un fondo bancario, o bien, que se le suma al costo final de una persona o entidad que decide obtener un préstamo o crédito (Bowen Macias & Pluas Guevarra, 2016).

Manual. - Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado a la persona, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución (Rodríguez Ulloa, 2018).

Microcrédito. - “Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicio” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2019).

Política. - “Principios específicos, bases, acuerdos reglas y procedimientos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros” (Mayorga Carrera, 2015).

Solvencia. - “Condición existente cuando el importe de las obligaciones a pagar es inferior a la suma de los activos; capacidad de pago de deudas” (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

Solvente. - “Condición de un individuo capaz de pagar sus deudas” (Espín Castro & Campoverde Calderón, 2018).

Tasa activa referencial. - “Es el promedio ponderado semanal de las tasas de operaciones de crédito de entre 84 y 91 días, otorgados por todos los bancos privados, al sector corporativo” (Banco Central del Ecuador, 2019).

Riesgo. - “El término riesgo se utiliza en general para situaciones que involucran incertidumbre, en el sentido de que el rango de posibles resultados para una determinada acción es en cierta medida significativo” (Bowen Macias & Pluas Guevarra, 2016).

Riesgo financiero. - Es el riesgo de no estar en condiciones de cubrir los costos financieros y está asociado al crecimiento de los costos financieros fijos de la empresa, a cambio de lo cual se obtiene un incremento superior al pronosticado por el modelo lineal en las ganancias (Rodríguez Ulloa, 2018).

Servicios Provistos por Terceros. - La selección de Servicios Provistos por Terceros debe tener como criterio principal, la capacidad del proveedor para mejorar y trabajar bajo políticas de cofabricación, sin prescindir de las características valoradas tradicionalmente como la calidad, el servicio, el precio y los planes de pago (Rodríguez Ulloa, 2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACION DE LA EMPRESA

En 1940, dos visionarios, los señores Federico Deutsch Steuer y Kerel Steuer, originarios europeos que llegaron a Sudamérica, específicamente a Colombia, por transporte marítimo, que era el medio que permitía el traslado entre continentes, y que facilitó la migración de miles de personas debido a los estragos originados por la II Guerra Mundial, la que mermó gravemente la economía global con la destrucción de industrias diversas y puestos de trabajo.

Los hermanos Steuer conocían y habían manejado negocios en países de la Europa Central bajo un esquema de entrega de mercadería de consumo masivo y de gran acogida dentro la población por la estrategia de bajos precios que implementa, lo que genera una gran cantidad de ventas y que funcionó con éxito. La nueva visión aspiraba implementarlo en América Latina.

Iniciaron operaciones en Colombia, donde dicho esquema permitió su “exportación” a otros países donde se logró replicar. Primero en Argentina, luego en Uruguay y Perú. Es a través de una visita realizada al Ecuador entre los años 1958 y 1959, cuando se ejecutó una inversión que ha dado sus frutos con el tiempo.

En aquella época, Ecuador no contaba con un negocio que pudiera brindar dicha atención y pudieron constatar la necesidad de su esquema, al

implementado en gran parte de la América Latina, donde su sistema de ventas había comenzado a tener éxito y réditos económicos. Se abrió el primer local en el mes de noviembre de 1960 en la ciudad de Guayaquil y al año siguiente en la ciudad de Quito.

La historia de Tiendas Industriales Asociadas (TIA) surge del espíritu emprendedor de los Steuer, inaugurando su primer negocio el 29 de noviembre de 1960 en la urbe porteña. El negocio se domicilió inicialmente en las calles Luque 122 y Chimborazo, basado en el ímpetu comercial y laboral de dicha ubicación, razón que los motivó para elegir el local, que hasta la presente fecha perdura, pero que, debido a las actualizaciones de numeración de los solares, actualmente tiene signado el número 217.

Con la estrategia de precios bajos y variedad de productos, se logró posicionar el almacén, así como optimizar sus costos e incrementar sus ventas, lo que atrajo poco a poco a un considerable nicho de mercado para luego expandir su clientela. Esto facilitó que, en tiempos económicos difíciles, la empresa alcance su sostenibilidad a través de su persistencia, así como la innovación de que los clientes pudiesen interactuar con el producto.

Finalmente, se buscó que la palabra “Tía” sea el acrónimo que represente la actividad económica de la empresa. Su importancia radica en lograr un acercamiento familiar con los clientes, debido a que en Sudamérica la “tía” es aquel familiar generoso y afectivo que premia con regalos como símbolo de reconocimiento por algo bien hecho.

Gracias a la visión futurista de los actuales administradores, la empresa cuenta con sucursales distribuidas a nivel nacional, haciendo énfasis en ubicarse en los sectores más alejados, donde la comunidad recurre a ellos como única fuente bien provista de los artículos que se necesitan en el entorno familiar.

Debido al crecimiento impetuoso que presentan, lamentablemente atraviesan por serios inconvenientes a nivel de sus cuentas por cobrar, cuyos procesos necesitan ser revisados para determinar cuáles son las causas y efectos que impiden la recuperación de la cartera dentro de estándares adecuados que no influyan en el buen comportamiento del flujo del efectivo. Para tal efecto se analizarán los registros contables con corte al 31 de diciembre del 2020.

Visión

“Ser la cadena líder en el abastecimiento de bienes de consumo hogareño, personal y cotidiano. TIA, será el símbolo nacional de la verdadera economía para el bienestar del hogar ecuatoriano, sólo ofrecemos cosas prácticas para la familia, con las mejores ofertas y promociones” (Corporativo Tiendas Industriales Asociadas, 2019).

Misión

“Generar bienestar en los hogares ecuatorianos a través de la promoción del crecimiento profesional de nuestros empleados y la generación de nuevas plazas de trabajo que permitirán el incremento -año a año- del valor de nuestra compañía” (Corporativo Tiendas Industriales Asociadas, 2019)

Valores

- **Honestidad:** Todos sus procesos operativos muestran la honestidad y honradez con que se realizan para que no existan actores y partes interesadas inconforme para establecer o fortalecer las relaciones comerciales en un ambiente de confianza donde todos ganan.
- **Desarrollo Personal y Profesional:** Se busca que el personal que labora dentro de la organización pueda explotar sus máximas habilidades, las cuales permitirá mejorar los procesos internos de la

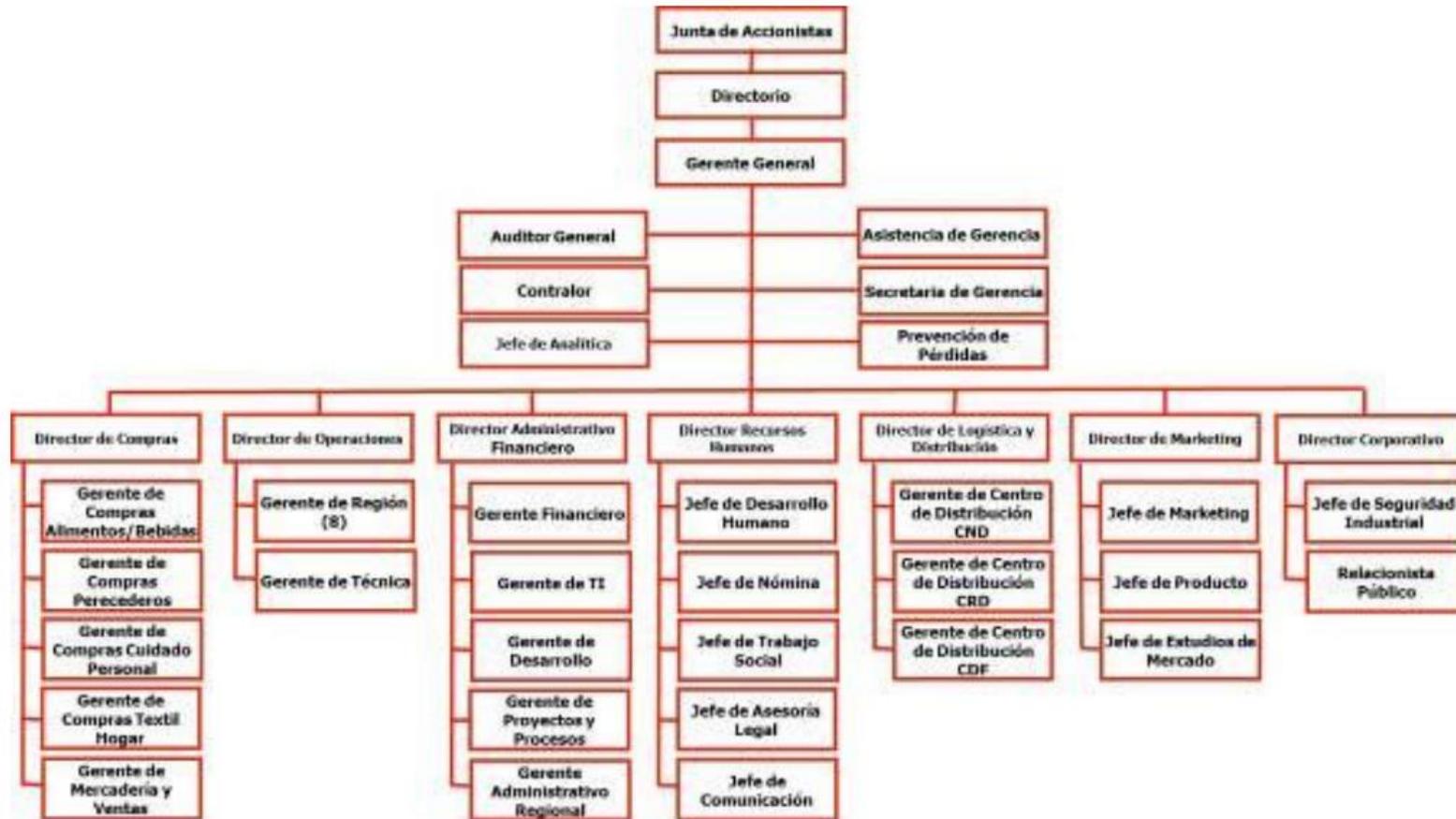
organización día a día para brindar mejores servicios y mayor atención a los clientes.

- **Calidez y Sencillez:** Lograr que la experiencia de compra en cada uno de los locales y sucursales de la empresa motiven e incentiven a los clientes a consumir y adquirir los productos que se ofertan, lo que generará mayores ganancias como también ayudará a mejorar el servicio que se brinda.
- **Actitud de Servicio:** El entrenamiento constante y la capacitación focalizada permitirán que el personal tenga la actitud y comportamientos apropiados para brindar la atención adecuada, así como poder solventar las situaciones que se presenten día a día durante la atención en cada uno de los locales de la organización.
- **Trabajo en Equipo:** Se incentivará el trabajo en equipo para que los esfuerzos y recursos, así como el talento de las personas sean direccionados hacia el alcance y logro de los objetivos empresariales propuestos.
- **Cumplimiento de las Leyes:** Dar cumplimiento a todo requerimiento legal establecido por el Gobierno y sus autoridades componente que brindará sostenibilidad y rentabilidad en el tiempo a la organización, así como fomentará una marca que busca aportar a la sociedad, de la cual forma parte también.
- **Rentabilidad:** Dar cumplimiento a las obligaciones financieras contraídas con los accionistas y trabajadores, así como lograr una estabilidad que brinde sostenibilidad a lo largo del tiempo de tal forma que la organización logre alcanzar sus metas empresariales propuestas.

Estructura organizativa

Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. presenta la siguiente distribución organizativa:

Figura 3: Organigrama



Fuente: Bolsa de Valores de Guayaquil, (2019).

Elaborado por: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.

Plantilla total de trabajadores

Actualmente, Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A cuenta con 8.000 colaboradores que laboran para sus 229 locales comerciales que se encuentran distribuidos a nivel nacional para brindar la atención apropiada y requerida a sus clientes y tarjetahabientes (Corporativo Tiendas Industriales Asociadas, 2019).

Cuadro No. 1: Plantilla de trabajadores de TIA S.A.

Departamento	# Colaboradores
Junta de Accionista	14
Directorio	5
Gerente General	1
Asistente de Gerencia	3
Secretaria de Gerencia	2
Prevención de Perdidas	30
Auditoría General	5
Contralor	1
Jefe de Analítica	1
Director de Compras	1
Gerente de Compras (Alimentos / Bebidas)	1
Gerente de Compras (Perecederos)	1
Gerente de Compras (Cuidado Personal)	1
Gerente de Compras (Textil / Hogar)	1
Gerente de Mercadería y Ventas	20
Director de Operaciones	1
Gerente de región	10
Supervisores Zonal	44
Jefes de Locales	229
Coordinadores	229
Asistente Operativos	150
Asistentes Administrativos	150
Vendedores (Cajeros, Vendedores, Percheros, etc.)	7053
Gerente de Técnica	11
Director Administrativo Financiero	1
Gerente Financiero	1
Gerente de TI	1
Gerente de Desarrollo	1
Gerente de Proyectos y Procesos	1
Gerente Administrativo Regional	1
Director Recursos Humanos	1
Jefe de Desarrollo Humano	1
Jefe de Nomina	4
Jefe de trabajo Social	4
Jefe de Asesoría Legal	1
Jefe de Comunicación	1
Director de Logística y Distribución	1
Gerente de Centro de Distribución CND	2
Gerente de Centro de Distribución CRD	2
Gerente de Centro de Distribución CDF	2
Director de Marketing	3
Jefe de Marketing	1
Jefe de Producto	1

Jefe de Estudio de Mercado	1
Director Corporativo	1
Jefe de Seguridad Industrial	1
Relacionista Publico	3
Total	8000

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Clientes

Actualmente, Tiendas Industriales Asociadas cuenta con:

- 300.000 clientes que asisten diariamente en sus 229 locales a nivel nacional; y,
- 4'000.000 tarjetahabientes a nivel nivel nacional (Corporativo Tiendas Industriales Asociadas, 2019).

Sus principales clientes se presentan a continuación:

Cuadro No. 2: Principales Clientes de TIA S.A.

APELLIDOS	NOMBRES	CIUDAD
Gómez Torres	David	Guayaquil
Martillo Chuqui	Rosangela	Guayaquil
Richard Garcés	Ronald Geovanny	Milagro
Tenorio Heras	Polette Johana	Guayaquil
Abad Calva	Luis Francisco	Loja
Rugel Salazar	Sonia Martha	Guayaquil
Escobar Villamarin	Rita Esmeralda	Quito
Yulan Ochoa	Calos Julio	Guayaquil
Méndez Zalamea	Manuel	Santa Isabel
Segovia Zurita	Peter	Pedernales

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Proveedores

Los principales proveedores de almacenes tía son:

Cuadro No. 3: Principales Proveedores de TIA S.A.

Proveedor	Producto
Coca - Cola	Gaseosas (Coca-Cola, Fanta, Sprite), Bebida energizante (Powerade) Jugos del valle, Dasani.
Familia	Papel Higiénico, Detergentes, Jabón, etc.
Frito lay	Papa Fritas
Nestlé	Leche en Polvo, Leche liquidas, Avenas y Coladas, Galletas dulces/sal, Caramelos, Chupetes, etc.
Pepsi	Gaseosas (Pepsi, seven up, orange) Jugo gasificado (bebida sparkling,) jugos hidratantes (Gatorade)
Azucarera Valdez	Endulzantes (azúcar blanco, azúcar morena)
Unilever	Galletas, Caramelos, Shampoo, cremas de Peinar, cremas, desodorantes etc.
Cervecería Nacional	Pilsener Club Premium, Pilsener Light, Pilsener Cero, Bebida Pony Malta, Agua Manantial.
Papelesa	Cuadernos estilos, marcadores, lápices de colores, bolígrafos, lápices, borradores, tijeras, compas, sacapunta.
P&G	Pañales, toallas sanitarias, Shampoo, detergentes, desodorantes, máquinas de afeitar, jabón de tocador, crema dental, enjuague bucal, prueba de embarazo.
Pronaca	Pollos, carnes, embutidos, pescado, mermeladas, alimentos para mascotas (perro, gato, aves)
Tony	Yogures, avenas, leches, leches saborizadas, café lato, gelatinas, queso crema, jugos profit, te Toni.

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Competidores

Existen dos grandes corporaciones que se disputan el mercado de retail, estas son:

Cuadro No. 4: Principales Competidores de TIA S.A.

Corporación La Favorita:					
Cuenta como "marcas distribuidor" a					
Supermaxi	Megamaxi	Super despensas Aki	Gran Aki		
Corporación El Rosado:					
En la actualidad cuenta con filiales como:					
HiperMarket	Mi Comisariato	Ferrisariato	Mi Juguetería	RioStore	Baby Center

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Las ventas a nivel nacional de la Corporación La Favorita ocupan el primer lugar, las que se acercan a los USD 2.000 millones de dólares; seguidos de Corporación El Rosado, con ventas de USD 1.000 millones de dólares; y, TIA con ingresos anuales cercanos a USD 1.000 millones de dólares (Corporativo Tiendas Industriales Asociadas, 2019).

Se observa que existe una gran competencia, donde la estrategia de Océano Rojo (precios bajos, variedad de productos y publicidad agresiva), se ha convertido en el pan de cada día.

Se ha medido la percepción de atención entre los clientes, donde se determinó que: Supermercados Mi Comisariato tienen el 30% de la aceptación del público en Guayaquil, le siguen los HiperMarket (de la misma cadena) y Megamaxi con el 25%. A nivel provincial, Supermaxi tiene el 25% y el 22% le corresponde a Tía.

Esto es debido principalmente por que los autoservicios económicos (formatos de menor tamaño), logran un crecimiento del 5%, aumentando

su gasto promedio versus el del año 2019. Como claro ganador en la redistribución del gasto, los canales emergentes no sólo incrementan su gasto promedio, adicionalmente, más consumidores compran en estos canales por cercanía llegando al 72% de los hogares ecuatorianos al concluir el 2020 (Corporativo Tiendas Industriales Asociadas, 2019).

Principales productos o servicios

Provee a su vasta clientela, aproximadamente más de 8.000 artículos diferentes. Entre ellos se destacan bienes como: textiles, artículos de aseo personal, y alimentos. Algunas de sus secciones son: Alimentos, hogar, limpieza y perfumería, ropa para damas, caballeros y niños, electrodomésticos, etc. (Corporativo Tiendas Industriales Asociadas, 2019).

Descripción del proceso objeto de estudio

Tiendas Industriales Asociadas TÍA S.A. es una organización cuyo giro del negocio es comercial, las compras de sus clientes son canceladas en su mayor parte al contado.

Existe un porcentaje del 24% de las ventas que se realiza con crédito directo, a través de la tarjeta que otorga la empresa y que se la conoce como CrediTÍA.

El otorgamiento de dicha tarjeta se efectúa a los usuarios de la tarjeta MÁS, que es una tarjeta emitida por TIA S.A. que registra los puntos ganados por los consumos que el cliente realiza. Ésta sirve como fuente de información para tener una idea de los movimientos mensuales que realiza el comprador y de acuerdo con la frecuencia de sus adquisiciones, puede ser candidato o no para la adjudicación de la tarjeta de crédito CrediTÍA.

Además de dicho monitoreo, la concesión del crédito se aprueba una vez que el cliente facilita la información de su solicitud de crédito para registrarla en el sistema que, con juntamente con la comprobación de la calificación en el buró de crédito, lo hace o no acreedor a la tarjeta. En este aspecto, se carece de una política formal que indique las directrices apropiadas para la selección y aprobación de la solicitud de crédito lo que origina fallas como la falta de revisión de garantías reales por parte del solicitante, por ejemplo.

Todo este proceso se efectúa de acuerdo con instrucciones previamente diseñadas antes del lanzamiento de la tarjeta CrediTÍA. Cabe resaltar, que dicho instructivo sólo refiere a los lineamientos para la concesión del crédito, pero no describe los parámetros que deban de aplicarse para evaluar de manera objetiva la aprobación de las solicitudes de crédito.

Una vez aceptados los créditos, los clientes realizan sus consumos y éstos a su vez, de forma automática, se contabilizan en las respectivas cuentas por cobrar por cliente. Dicha información de la cartera es remitida diariamente a una empresa contratada para que realice las gestiones de cobranza. La cual define sus actividades de manera interna ante la carencia de lineamientos o políticas claras que deban ejecutarse para un apropiado cobro y recuperación de los valores.

Los pagos que realizan los clientes los efectúan directamente en las cajas de las distintas sucursales de la empresa, siendo estos movimientos registrados de forma automática a la contabilidad.

TIA S.A. no cuenta con un departamento de cobranza ni siquiera con un responsable, pero sí de crédito. Las funciones de cobranza han sido delegadas a la empresa Credigestión, la misma que remite sus reportes de la situación de las Cuentas por Cobrar diariamente al Departamento Contable a efectos de inclusión de dicha información en los registros de la empresa y de esta forma mantener al día los datos que los clientes requieran sobre sus cuentas.

Credigestión emite estados de cuenta a los clientes que registran créditos, los cuales son enviados a los correos electrónicos de éstos o en su defecto, se pueden acercar a las cajas de los almacenes a consultar su situación crediticia.

De acuerdo con las revisiones efectuadas, se ha comprobado que los procesos de crédito y cobranza se encuentran distanciados y no cuentan con un norte claro que les permita interactuar entre ellos.

La disparidad entre los procesos de crédito y cobranza son evidentes cuando los saldos por cobrar que presenta Credigestión van en aumento, es decir, que sus labores de recuperación de la cartera están siendo deficientes y los honorarios que se pagan por este servicio bordean entre un 3 a 20% dependiendo del valor de la cuota o deuda, de acuerdo a lo definido por ley.

Se concluye que la empresa TIA S.A. debe unificar criterios y lineamientos de manera formal para la recuperación de su cartera vencida que ha comenzado a afectar su giro de negocio.

Análisis económico - financiero

A continuación, se presenta un comparativo de los estados financieros del 2019 y 2020 a fin de evidenciar el incremento de las Cuentas por Cobrar, la misma que presenta un 24.89% de aumento:

Cuadro No. 5: Estado de Situación Financiera

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
Código	Nombre de la Cuenta Contable	2019	2020	
		Valor	Valor	
1	ACTIVO	490.698.306,60	537.151.371,19	
101	ACTIVO CORRIENTE	126.725.026,15	169.658.784,57	
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	22.400.740,54	35.254.183,81	
10102	ACTIVOS FINANCIEROS	35.541.196,73	58.169.655,71	
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADOS	20.739.122,77	26.677.175,51	
1010205020	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR A CLIENTES	8.793.970,04	14.489.637,37	5.695.667,33
1010205022	OTRAS CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADAS	6.008.103,92	12.187.538,14	
1010207	PROVISIÓN POR CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	-49.203,17	-49.856,90	-653,73
10103	INVENTARIOS	68.303.168,46	74.574.934,84	
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	479.920,42	1.660.010,21	
102	ACTIVOS NO CORRIENTES	363.973.280,45	367.492.586,62	
10201	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	274.714.550,20	272.507.839,12	
10204	ACTIVO INTANGIBLE	83.859.118,51	87.149.038,50	
10205	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	983.033,41	1.549.322,26	
10206	ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	328.623,65	351.479,63	
10208	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	4.087.954,68	5.934.907,11	
2	PASIVO	390.149.591,54	439.172.253,11	
201	PASIVO CORRIENTE	185.608.190,20	194.022.535,19	
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	85.983.456,75	76.746.548,61	
20104	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	49.084.181,79	67.302.763,56	
20105	PROVISIONES	2.521.789,28	2.648.166,29	
20106	PORCIÓN CORRIENTE DE VALORES EMITIDOS	18.020.128,92	20.477.565,98	
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	21.350.405,29	19.230.168,73	
20110	ANTICIPOS	2.098.385,02	50.137,25	
20112	PORCION CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	404,56	2.575,22	
20113	OTROS PASIVOS CORRIENTES	6.549.438,59	7.564.609,55	
202	PASIVO NO CORRIENTE	204.541.401,34	245.149.717,92	
20203	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	93.993.009,63	131.799.121,97	
20205	PORCIÓN NO CORRIENTE DE VALORES EMITIDOS	42.884.359,52	42.383.229,24	
20207	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	15.289.986,03	17.069.381,26	
20209	PASIVO DIFERIDO	5.807.076,36	5.624.886,32	
20210	OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	46.566.969,80	48.273.099,13	
3	PATRIMONIO NETO	100.548.715,06	97.979.118,08	
301	CAPITAL	5.798.550,88	5.798.550,88	
304	RESERVAS	2.899.275,44	2.899.275,44	
305	OTROS RESULTADOS INTEGRALES	49.957.918,14	41.896.881,04	
306	RESULTADOS ACUMULADOS	12.917.916,32	18.354.046,15	
307	RESULTADOS DEL EJERCICIO	28.975.054,28	29.030.364,57	
30701	GANANCIA NETA DEL PERIODO	28.975.054,28	29.030.364,57	
30702	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	0,00	0,00	

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Al observar los saldos de las cuentas por cobrar a clientes, se aprecia claramente un incremento del 64.77% del 2019 al 2020, lo que evidencia la deficiente labor de cobranza que se viene realizando a través de Credigestión, que comparte responsabilidad con el departamento de crédito de TIA S.A., por ser quienes aprueban solicitudes de crédito a personas que no cuentan con las garantías reales necesarias y del escaso estudio del perfil crediticio.

Debido a las falencias en la recuperación de la cartera, la empresa ha tenido que asumir \$ 653.73 adicionales, como gasto por concepto de Provisión por Cuentas Incobrables del año 2019 al 2020.

De acuerdo con lo antes mencionado, se concluye que TIA S.A. tiene una afectación negativa en su liquidez para el 2020 de \$ 5,695,667.33 comparado con el 2019.

Antigüedad de cartera

Cuadro No. 6: Análisis de Cartera

ANÁLISIS DE LA ANTIGÜEDAD DE CARTERA						
TOTAL, CARTERA	DIAS VENCIDOS					
	1 - 30 días	31 - 90 días	91 - 120 días	121 - 180 días	181 - 365 días	+ 365 días
\$ 14,489,637.37	\$266,609.33	\$1,966,243.79	\$2,037,243.01	\$2,229,955.19	\$ 3,412,309.60	\$4,577,276.45
100,00%	1.84%	13.57%	14.06%	15.39%	23.55%	31.59%

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Como se puede apreciar claramente en el análisis de la antigüedad de cartera, a medida que se incrementa el tiempo sin ejercer la recuperación de las cuentas por cobrar, se dificulta la gestión de cobranza, lo que se confirma en los vencimientos mayores a 365 días que ascienden al 31.59% del total de la cartera.

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

La presente investigación es analizada de acuerdo a los siguientes enfoques:

Enfoque cualitativo: Según Hernández, Fernández y Baptista (2017) definieron al enfoque cualitativo como: “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

En el presente estudio se ha considerado importante la aplicación de dicho enfoque debido principalmente a que a través de éste se obtiene el criterio de los involucrados en el problema, quienes están en capacidad de definir las causas y sus impresiones respecto de lo que acontece alrededor de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez.

Enfoque cuantitativo: Según Hernández, Fernández y Baptista (2017) definieron al enfoque cuantitativo: “utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencias respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis)”.

Debido a que el enfoque cuantitativo facilita la obtención de datos e informaciones que son observables y medibles, es importante que sea considerada como parte del presente estudio para que al momento de realizar la verificación de la hipótesis se tenga dicha evidencia objetiva que permita validarla, tales como:

Los aspectos metodológicos que se darán uso en el presente estudio tienen un alcance De Campo y Bibliográfico, los mismos que se procederán a describir brevemente para el presente estudio. Así se tiene:

Investigación de Campo: Se hace uso de este diseño a través de la visita e inspección de la infraestructura, proceso o variables de investigación, facilitando la obtención directa de información a los actores principales dentro de la problemática identificada.

Investigación Bibliográfica: Se hace uso de este diseño a través de la revisión, análisis, estudio y consideración de investigación con similar o equivalente tema, problemática o solución. En el presente estudio se consideró dicho tipo de investigación para la elaboración del marco teórico que se expuso en el capítulo anterior y que facilitó la obtención conceptos útiles para el desarrollo de la propuesta.

Tipos de investigación

Cuadro No. 7: Modelo

EXPLORATORIA	CORRELACIONAL	EXPLICATIVA	DESCRIPTIVA
<p>“Se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017).</p> <p>Para la presente investigación se revisa estudios similares para conocer las técnicas e instrumentos utilizados, así como las propuestas.</p>	<p>“Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017).</p> <p>Para el presente estudio se evidenciará la afectación que ejerce la variable independiente sobre la dependiente.</p>	<p>“Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017).</p> <p>En el presente estudio mediante la aplicación de las técnicas de investigación se busca establecer las causas de la problemática identificada.</p>	<p>“Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)</p> <p>Este tipo de investigación se aplica para conocer la percepción respecto a la problemática identificada como las soluciones que se van a proponer.</p>

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2017) definieron a la población como: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Se identificó como población de la presente investigación, es decir, como personas involucradas en el problema de las cuentas por cobrar de TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS TÍA S.A., a las integrantes del Departamento de Crédito y al representante de la empresa Credigestión, las mismas que se detallan a continuación:

Cuadro No. 8: Población de estudio

JEFE DE CRÉDITO	ASISTENTES	TOTAL
1	1	2
CREDIGESTIÓN	ASISTENTES	TOTAL
1	0	1

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2017) definieron a la muestra como: “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”.

Tipos de Muestra

Muestra probabilística: Según Hernández, Fernández y Baptista (2017) definieron a la muestra probabilística como: “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegido”.

Muestra no probabilística: Según Hernández, Fernández y Baptista (2017) definieron a la muestra no probabilística como: “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación”.

Debido a las características del presente estudio, se consideró apropiado realizar una selección de los elementos de la muestra de forma selectiva debido a que existen muy pocas personas que actúan de forma directa dentro del proceso observado, por tanto, el tipo de muestra a utilizar es la no probabilística intencional.

A criterio del investigador se considerará como muestra al Jefe del Departamento de Crédito y a un representante de la empresa Credigestión, por consiguiente, la muestra a aplicar en este trabajo se detalla a continuación:

Cuadro No. 9: Muestra de estudio

JEFE DE CRÉDITO
1
CREDIGESTIÓN
1

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Francoi (2021), las define como: “técnicas y herramientas que auxilian al alumno a la realización de su investigación, en este caso al desarrollo de su tesis”.

Para el presente estudio se hace uso de las siguientes técnicas e instrumentación, las cuales tienen el objetivo de captar y recolectar los datos que contienen la percepción de las personas que conforman la muestra. La selección de estas va acorde a la delimitación del tema de investigación.

Observación: Según Hernández, Fernández y Baptista (2017) definieron a la observación como: “la técnica que implica adentrarse y comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones, experiencias o circunstancias, los eventos que suceden al paso del tiempo y los patrones que se desarrollan”.

La técnica de la observación permite que se conozca de mejor manera el proceso que se estudia como parte de la presente investigación, lo que facilitará la elaboración de la propuesta adaptándola mejor a las

necesidades y requerimientos que tenga la organización que participa del proyecto.

Cuadro No. 10: Formato de Guía de Observación para Jefe de Crédito

Nombre:

Cargo:

Años en el cargo:

GUIA DE OBSERVACIÓN				
Características	Si	No	A veces	Observación
Los procesos de la gestión de cobranza cuentan con criterios y parámetros de evaluación.				
Los procesos de créditos cuentan con criterios y parámetros para aprobación de solicitudes.				
Existe un seguimiento detallado de los créditos otorgados.				
Se verifica que los solicitantes tengan garantías reales y que sean posible de transferir en caso de mora o deuda con la empresa.				
Existe la documentación formal que permita identificar claramente al beneficiario del crédito en caso de atrasos o problemas de pago				

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Entrevista: Según Hernández, Fernández y Baptista (2017) definieron a la entrevista como: una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistadas). En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

La aplicación de la entrevista se la realizará utilizando un cuestionario de preguntas abiertas a los miembros de la muestra; en este caso particular, se plantean dos entrevistas: al Jefe de Crédito de TIA S.A. y al Jefe de Cobranzas de Credigestión.

Cuadro No. 11: Formato de Entrevista a Jefe de Crédito de TIA S.A.

Nombre:

Cargo:

Años en el cargo:

Preguntas
¿Considera eficiente el otorgamiento de crédito que realiza la empresa?
¿Recibe información actualizada de la cartera vencida?
¿Existen políticas claras sobre el otorgamiento del crédito?

¿Cuál es el perfil que una persona debe tener para ser beneficiaria de un crédito?

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Cuadro No. 12: Formato de Entrevista a representante de Credigestión

Nombre:

Cargo:

Años en el cargo:

Preguntas
¿Existen acciones claras y concretas sobre la gestión de recuperación de la cartera vencida de TIA S.A.?
¿Está de acuerdo con que se establezcan parámetros más estrictos para el seguimiento de los recobros de valores de la cartera vencida?
Explique cuál es el proceso de actualización de registros cuando se efectúan cargos y descargos a las cuentas de los clientes de TIA S.A.
Explique el proceso de entrega de información de la cobranza a TIA S.A.

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó una visita al departamento contable de la empresa donde se coordinó previamente una cita con el Jefe de Crédito y Cobranzas de TIA S.A. a quien se le aplicó las técnicas descritas anteriormente (guía de observación y entrevista), para consultarle respecto a los procesos de crédito y cobranza que actual se ejecutan en la compañía, su manejo, revisión de la información financiera-contable de dichas cuentas, la percepción respecto a la cartera vencida y la incidencia en la liquidez.

A partir de los datos recolectados y las anotaciones hechas, se procede a realizar un análisis para obtener información relevante sobre los procesos de crédito y cobranza, y si incidencia en la liquidez, las actividades que se realizan actualmente y tareas a seguir para un apropiado otorgamiento de los créditos que a su vez se deriva en un óptimo cobro de valores y liquidez sostenida para la compañía.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Luego de aplicadas las técnicas de investigación escogidas para este trabajo, a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Observación

Cuadro No. 13: Resultado de la Guía de Observación a Jefe de Crédito de TIA S.A.

Nombre: Juan Andrade Medina

Cargo: Jefe de Crédito

Años en el cargo: 5 años

GUIA DE OBSERVACIÓN				
Características	Si	No	A veces	Observación
Los procesos de la gestión de crédito cuentan con criterios y parámetros de evaluación		X		
Los procesos de créditos cuentan con criterios y parámetros para aprobación de solicitudes		X		
Existe un seguimiento detallado de los créditos otorgados		X		
Se verifica que los solicitantes tengan garantías reales y que sean posible de transferir en caso de mora o deuda con la empresa		X		
Existe la documentación formal que permita identificar claramente al beneficiario del crédito en caso de atrasos o problemas de pago		X		

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz.

Análisis

El proceso realizado por el Jefe de Crédito evidenció que no se cuenta con criterios y parámetros apropiados que faciliten y ayuden a la evaluación de los solicitantes en cuanto a la información brindada, lo que demuestra la carencia de controles internos, los mismos que debería estar plasmados en un manual o documento aprobado por la empresa.

No existe un seguimiento detallado de los créditos otorgados, por lo que es una de las potenciales causas por las cuales, se incrementa la cartera

vencida de la empresa. Tampoco se verifica que los solicitantes tengan garantías reales y que sean posibles de transferir en caso de mora o deuda con la empresa. No existe documentación formal que permita identificar claramente al beneficiario del crédito en caso de atrasos o problemas de pago.

Por disposiciones de la gerencia, una empresa externa realiza las gestiones de cobranza y recuperación de valores, la cual remite información diaria e indicadores semanales, como mensuales. Con esto se puede observar que el proceso de la recuperación de la cartera no se encuentra bajo control de TIA S.A.

Entrevistas

Cuadro No. 14: Resultado de la Entrevista al Jefe de Crédito de TIA S.A

Nombre: Juan Andrade Medina

Cargo: Jefe de Crédito

Años en el cargo: 5 años

Preguntas
<p>¿Considera eficiente el otorgamiento de crédito que realiza la empresa?</p> <p>R: No. La gestión no es apropiada ni oportuna. Lamentablemente se entregan créditos sin realizar una verdadera evaluación y comprobación de los datos crediticios de los solicitantes, ni de su historial dentro del sistema financiero, porque de eso depende mucho el pago que receiptamos y que la cartera vencida disminuya o incremente.</p>
<p>¿Recibe información actualizada de la cartera vencida?</p> <p>R: Sí. Se receipta información de manera digital en diversos periodos: diaria, semanal y mensual, junto con indicadores y otros reportes que tienen que entregar como parte del servicio que proporciona la empresa externa. En ese aspecto son muy puntuales respecto al envío de los datos y describen de manera específica todo lo que realizan. Pero eso no evita ni reduce la cartera vencida, hay que trabajar mucho antes, en procesos como la evaluación de las solicitudes y la verificación de garantías reales o la revisión del historial creditico de un solicitante.</p>
<p>¿Existen políticas claras sobre el otorgamiento del crédito?</p> <p>R: No. La empresa no cuenta con políticas claras, sólo las disposiciones que establece la gerencia para el desenvolvimiento normal de los procesos internos de la empresa. Pero se requiere de controles internos apropiados que carecemos y necesitamos.</p>
<p>¿Cuál es el perfil que una persona debe tener para ser beneficiaria de un crédito?</p> <p>R: No existe un perfil, algo que es necesario para poder otorgar rápidamente un crédito, pero teniendo una seguridad razonable del retorno de los valores entregados a esa persona. De ahí la importancia de contar con controles internos.</p>

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz.

Análisis

El Jefe de Crédito y Cobranzas considera que las actividades realizadas por la empresa externa son a conformidad, pero no cumple con las expectativas y necesidades que tiene TIA S.A. respecto a la gestión de cobranza, los valores que han sido recuperados, el costo de recuperación de dicho rubro y la información que se presenta es general lo que no facilita identificar las verdaderas causas del incremento en la morosidad y de las cuentas por cobrar que tiene la organización, aunque es proporcionada de forma oportuna, puntual y periódica.

Debido a disposiciones de la gerencia de contratar externamente el servicio de cobranza y recuperación de valores, la empresa contratada no ha cumplido con la meta organizacional de reducir la cartera vencida. Es por ello, que el presente estudio y la propuesta formulada es de gran interés porque busca establecer controles internos enfocados en la selección y evaluación de las solicitudes para verificar garantías reales que ayuden al otorgamiento de los valores a los prospectos que honrarán con su compromiso.

Cuadro No. 15: Resultado de la Entrevista a Jefe de Cobranzas Credigestión

Nombre: José Rodríguez Cano

Cargo: Jefe de Cobranzas de Credigestión

Años en el cargo: 3 años

Preguntas
<p>¿Existen acciones claras y concretas sobre la gestión de recuperación de la cartera vencida de TIA S?</p> <p>R: No. Se realizan actividades que nuestra empresa considera apropiadas de acuerdo al perfil que tiene el deudor y se consulta al cliente para que apruebe dichas acciones. En muchos de los casos generan mayores costos y costos adicionales dentro del proceso de cobro.</p>
<p>¿Está de acuerdo con que se establezca un perfil y parámetros para el otorgamiento óptimo de los créditos?</p> <p>R: El perfil debe de ser un componen dentro de varios controles internos que conformarían un manual que debe de estar enfocado al proceso de crédito para reducir de forma significativa la cartera vencida, que es un efecto de la poca evaluación que se realizan respecto a los solicitantes y no se verifican si cuentan con los ingresos y las garantías reales para el cobro de los valores otorgados.</p>
<p>¿Explique cuál es el proceso de actualización de registros cuando se efectúan cargos y descargos a las cuentas de los clientes de TIA S.A.?</p>

R: Se presentan cada mes un informe tanto escrito como en formato digital, que es enviado a la gerencia del cliente y también para el personal operativo del proceso de cobranza. Conforme se vayan confirmando y receiptando los pagos, así como el respectivo cotejo e intercambio de información financiera sobre las cancelaciones efectuadas por los clientes. El informe final determina el dinero que está pendiente por cobrar, lo que se ha cobrado, quiénes pagan a destiempo y a tiempo.

¿Explique el proceso de entrega de información de la cobranza a TIA S.A.?

R: Como se mencionó, se presenta un informe mensual tanto a gerencia como al personal operativo del proceso de cobranza. El informe describe datos de importancia, con indicadores de gestión que van acorde al proceso.

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Análisis

El representante de Credigestión considera importante la elaboración de un plan de mejoras para reducir la cartera vencida teniendo una evaluación objetiva como la elaboración de un informe de la incidencia de la cartera vencida sobre la liquidez. Finalmente, se debe complementar con ratios financieros que correspondan al proceso observado.

PLAN DE MEJORAS

Luego de realizados los análisis de la situación actual de la cartera vencida de la empresa TIA S.A. y de aplicadas las técnicas de investigación donde se determinó que la compañía en estudio requiere establecer controles internos conformados por actividades que ayuden a reducir la cartera vencida, así como también, mejorar el proceso de otorgamiento de créditos a los clientes, ya que el método tercerizado que se utiliza actualmente no tiene una incidencia favorable ni directa sobre la cartera vencida y necesita de dichas actividades para complementar su función.

Para ello, se plantea un plan de mejoras que permita y facilite implementar a futuro, acciones que ayudarán a reducir la cartera vencida mediante la cual es evidente al observar el análisis cuya incidencia es directa y de forma

negativa a la liquidez de la empresa. Lo anterior, es demostrable con el siguiente análisis crediticio realizado y que se expone a continuación:

Informe de incidencia de la cartera vencida sobre la liquidez

Descripción del problema: Incremento de la cartera vencida de la empresa Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.

Objetivo: Elaborar informe de la incidencia de la cartera vencida sobre la liquidez de la empresa Tiendas Industriales Asociadas (TIA) S.A.

Área beneficiada: Departamento de crédito de Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.

Ratios financieros

Para entender y exponer de mejor manera el contexto de la problemática identificada se consideró de interés determinar los ratios financieros a partir de la información contable que ha proporcionado la organización y que son presentados a continuación:

Cuadro No. 16: Ratios financieros

Ratio	Fórmula	Resultado	Análisis
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{169'658.784,57}{194'022.535,19} = 0,87$	Los activos no permiten solventar las obligaciones a corto plazo. Presentan una deficiencia del 13%.
Rotación de cartera	$\frac{\text{Saldo de cartera} \times 360}{\text{Ventas}}$	$\frac{14.489.637,37 \times 360}{644.507.709,95} = 8,09$	La empresa tarda aproximadamente 8 días en recuperar.
Cobertura de cartera	$\frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Crédito Improductiva}}$	$\frac{-99.060,07}{4.577.276,45} = 0.02$	La provisión para una cartera vencida superior a 360 días es deficiente.
Grado de absorción	$\frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Margen Financiero}}$	$\frac{172.797.176,04}{457.625.810,13} = 0,38$	Los gastos operacionales representan un 38% sobre el total de la utilidad bruta.

Fuente: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A.

Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz.

Conclusión: Mediante el análisis de los ratios financieros se llega a las siguientes conclusiones:

El índice de la prueba ácida indica que TIA S.A. de tener que cancelar de forma inmediata sus pasivos a corto plazo, sólo cuenta con un activo a corto plazo del 87% para cumplir con dichas obligaciones. Quedaría adeudando un 13%.

El índice de la rotación de cartera general presenta que los créditos concedidos se recuperan cada 8 días aproximadamente, pero dicho monto se contrapone con la cobertura de la cartera que refleja que la provisión para cuentas incobrables es un 98% inferior comparada con los valores por cobrar en más de 360 días.

La cartera vencida, tal como se describió en párrafos anteriores y de acuerdo con la información recolectada se origina cuando se hace el otorgamiento de valores sin un apropiado análisis y calificación de los solicitantes/postulante al crédito que entrega la organización, así como también no se evidenció que se realice un estudio detallado de los ingresos, gastos y las garantías reales que pueda contar el solicitante ni tampoco existen actividades de control que permitan la verificación de los datos suministrados por la persona. Así el análisis de datos de la cartera vencida es presentado a continuación:

Cuadro No. 17: Análisis de cartera vencida en efectivo en miles de dólares

Periodo	Ventas Netas	Cobro de Cartera	Cartera Vencida
29-feb-20	7.415.951,66	6.101.962,12	1.313.989,54
30-abr-20	57.419.951,66	56.004.922,16	1.415.029,50
30-jun-20	101.417.951,66	99.200.082,09	2.217.869,57
31-ago-20	113.417.951,66	111.006.152,10	2.411.799,56
31-oct-20	157.417.951,66	153.901.982,08	3.515.969,58
31-dic-20	207.417.951,66	203.802.972,04	3.614.979,62
TOTAL	644.507.709,96	630.018.072,59	14.489.637,37
		97,75%	2,25%

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz.

El análisis de cartera vencida demuestra que la organización tuvo un total de ventas durante el periodo 2020 de USD 644.507.709,95; de los cuales se recuperó un 97.75%, quedando por cobrar US\$ 14.489.637,37 que representan un 2.25%.

A pesar de que el índice por cobrar es bajo, sin embargo, dicho valor ayudaría a cubrir la deficiencia que se tiene y que se encuentra reflejada en la prueba ácida.

Cuadro No. 18: Análisis de cartera vencida en efectivo en miles de dólares

Periodo	Cartera Vencida	Morosidad cartera total (%)
29-feb-20	1,313,989.54	6.26%
30-abr-20	1,415,029.50	5.76%
30-jun-20	2,217,869.57	6.71%
31-ago-20	2,411,799.56	5.43%
31-oct-20	3,515,969.58	7.60%
31-dic-20	3,614,979.62	4.96%
TOTAL	14,489,637.37	6.12%

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz.

Tiendas Industriales Asociadas (TIA) S.A. cuenta con una cartera por cobrar para el 2020 de USD 14,489,637 y sobre esta, el 98.16% equivalentes a USD 14.223.028,04 en calidad de vencidos.

Es importante resaltar que para finales del año periodo 2020 comenzó un alza considerable, la misma que se incrementó sustancialmente hasta el término del 31 de diciembre del año 2020. Lo que se demuestra que existe una influencia significativa en la liquidez debido al incremento del riesgo en la cartera a consecuencia de las políticas en el otorgamiento de los créditos.

Finalmente, se ha considerado apropiado la elaboración de un plan de mejoras donde se describen acciones a seguir para reducir sustancialmente la cartera

vencida, tomando en cuenta la información que se identificó y recolectó para el presente estudio. Así se tiene:

Cuadro No. 19: Plan de mejoras para concesión de créditos

Objetivo	Factores o causales	Acción de mejora	Responsable	Fecha
Proponer la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos para el período fiscal año 2021.	<p>No se cuenta con un perfil del solicitante.</p> <p>No se realiza la verificación de garantías reales ni del historial crediticio del solicitante</p> <p>No se hace un análisis detallado de la información que provee el solicitante de crédito</p>	<p>a) Elaborar y aprobar un perfil de solicitante de crédito haciendo uso de la información de compra que tiene la empresa respecto a la persona, preferiblemente considerando los montos de los últimos 3 meses.</p> <p>b) Realizar la verificación de garantías reales y del historial crediticio sobre el solicitante para corroborar que son fidedignos.</p> <p>c) Se calculará el crédito con un máximo de 30% del ingreso de la persona.</p>	Jefe CreditÍA	Diario

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

La concesión de los créditos estará sujeto a los siguientes parámetros:

Cuadro No. 20: Parámetros de concesión de cupos crediticios

Perfil del Solicitante al Crédito									
Tipo Rol	Sueldo	Estabilidad-Antigüedad	Vivienda (Propia-Alquilada)	Posee Vehículo (si/no)	Cargas Familiares	Puntaje	% del Sueldo	Crédito	Pago Estimado
G	\$ 400,00	1 a 2	Propia	Si	+4	25	30	\$ 120,00	\$ 10,00
D	\$ 600,00	2 a 3	Propia	Si	3	50	35	\$ 210,00	\$ 17,50
C	\$ 800,00	3 a 4	Propia	Si	2	75	40	\$ 320,00	\$ 26,67
B	\$ 1.000,00	4 a 5	Propia	Si	1	100	50	\$ 500,00	\$ 41,67

Perfil del Solicitante al Crédito									
Tipo Rol	Sueldo	Estabilidad-Antigüedad	Vivienda (Propia-Alquilada)	Vehículo	Cargas Familiares	Puntaje	% del Sueldo	Crédito	Pago Estimado
G	\$ 400,00	1 a 2	Alquilada	No	+4	20	15	\$ 60,00	\$ 5,00
D	\$ 600,00	2 a 3	Alquilada	No	3	30	20	\$ 120,00	\$ 10,00
C	\$ 800,00	3 a 4	Alquilada	No	2	40	25	\$ 200,00	\$ 16,67
B	\$ 1.000,00	4 a 5	Alquilada	No	1	50	30	\$ 300,00	\$ 25,00

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Dicho plan de mejoras aplicable a las labores de concesión de créditos a nuevos clientes se lo ejecutará a través del siguiente plan operativo de ejecución:

Cuadro No. 21: Plan Operativo de la Propuesta

OBJETIVO	METAS	ACTIVIDADES	LUGAR	TIEMPO	RESPONSABLE
SOCIALIZAR	Demostrar la importancia de la propuesta	Inducción y conversatorios con el personal de la empresa	Oficinas administrativas de TIA S.A.	1 semana	Jefe de Crédito Tia S. A
EJECUCIÓN	Iniciar la implementación de la propuesta	Establecer cronograma de trabajo para comienzo de implementación		3 semana	Jefe Credigestión

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Avelino Salazar Ruiz

Respecto de la cartera vencida registrada al cierre del 2020 por USD 14.489.637.37 se solicitará a Credigestión implementar las siguientes estrategias para la recuperación de los saldos vencidos a los clientes:

- Refinanciamiento del crédito vencido en cuotas de hasta 12 meses
- Para quienes no se quieran acoger al planteamiento de refinanciación, emprender acciones legales inmediatas de coactiva con la finalidad de recuperar lo vencido y los costos legales

- En caso de incumplimiento con la refinanciación, suspensión del crédito al cliente hasta que se ponga al día con las obligaciones
- Realizar un seguimiento personalizado a estos casos
- Reportar al buró de crédito la calificación de los clientes que incumplen con los pagos acordados

CONCLUSIONES

- Se procedió a fundamentar desde la teoría contable la relación entre la cartera vencida y su impacto en la liquidez. Para ello, se hizo una revisión y análisis de documentos de investigación para obtener conceptos y definiciones sobre cartera, indicadores y demás temas. De igual manera se hizo una lectura del marco legal vigente que aplica al tema de estudio. Todo esto facilitó la elaboración de un marco referencial que permita sustentar, de manera teórica, la propuesta que se ha formulado.
- Se procedió a determinar la situación actual de las Cuentas por Cobrar – Clientes. Para ello, se procedió a utilizar diversos tipos de investigación donde se aplicaron instrumentos como la guía de observación y la entrevistas al Jefe de Crédito de TIA S.A. y un representante de la empresa tercerizadora que ejecuta la cobranza. Se revisó información crediticia y estados financieros, de manera general, para tener una clara idea sobre sus cifras y rubros comparados entre dos periodos económicos 2019 y 2020.
- Se procedió a elaborar un informe de la incidencia de la cartera vencida sobre la liquidez de la empresa Tiendas Industriales Asociadas (TIA) S.A. Para ello, se hizo uso de información crediticia actualizada de la empresa lo que se complementó con ratios financieros y análisis de cartera vencida, de morosidad, entre otros.
- Se concluyó que la cartera vencida sí tiene incidencia en la liquidez de la empresa, fenómeno que se origina porque el proceso de otorgamiento de crédito no es apropiado.
- El plan de mejoras facilitará implementar a futuro, acciones que ayudarán a reducir la cartera vencida mediante a la selección y evaluación de las solicitudes, verificar garantías reales y revisar el historial crediticio de cada solicitante, mejorando por consiguiente su flujo del efectivo. Así como, el coordinar con la tercerizadora de los cobros, planteamientos de refinanciamiento a los clientes morosos.

RECOMENDACIONES

- Elaborar un manual de procedimientos de créditos en que se unifiquen criterios y se integren subprocesos como el de selección y evaluación de los solicitantes, validación de la información suministrada, entre otros.
- Mantener a la empresa tercerizadora que ha recuperado de muy buena manera valores, aunque no ha llegado a reducir la cartera vencida, pero registra un índice bajo de morosidad. Coordinar reuniones periódicas para la revisión de las estrategias de recuperación de la cartera que registra varios días de antigüedad.
- Realizar informes y análisis crediticios cada cuatro meses para dar un seguimiento y monitoreo pormenorizado al proceso de cobranza y observar si existe o no una reducción de la cartera vencida.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta de Rubira, I. L. (2016). Economista. *Decisiones económicas que toman los clientes morosos del sistema financiero en la ciudad de Quito*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. Obtenido de Decisiones económicas que toman los clientes morosos del sistema financiero:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12601/Tesis%20Irene%20Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar, V. (2014). <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe>. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe>:
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilavh.pdf>
- ARAUJO SANTANA, E. P. (2016). Análisis de cartera vencida de clientes de la compañía DELTA PLASTIC C.A. *Análisis de Cartera Vencida Clientes de la Compañía Delta Plastic C.A.* Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12634/1/UPS-GT001654.pdf>
- Araujo, E. (2016). *Análisis de cartera vencida de clientes de la compañía DELTA PLASTIC C.A.* Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12634/1/UPS-GT001654.pdf>
- Arciniegas, O., & Gonza, M. (2019). *Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la cooperativa Sumak Yuyay del cantón Cayambe*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/9827>

- Asamblea Nacional. (2015). *www.sri.gob.ec*. Obtenido de www.sri.gob.ec: www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546.../20151228+LRTI.pdf
- Banco Central del Ecuador. (2019). <http://www.uasb.edu.ec>. Obtenido de <http://www.uasb.edu.ec>: http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/GLOSARIO%20DEL%20SIGNIFICADO%20DE%20INDICADORES%20Y%20FUENTES_____.pdf
- Barrero, M. (2019). <https://www.siigo.com>. Obtenido de <https://www.siigo.com>: <https://www.siigo.com/blog/rotacion-de-cartera/>
- Becerra Chávez, L., Biamonte Nieto, C. V., & Palacios Navarro, E. R. (2017). Contador Publico. *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADEMINS A S.A.C*. Universidad Peruana de las Americas, Lima - Peru. Obtenido de *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADEMINS A S.A.C*: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/103/ADEMINS A%20S.A%20%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beltran Avila, M. V. (2015). Ingeniero en Contabilidad y Auditoria CPA. *Implantación de contabilidad comercial en la distribuidora Nabón, periodo julio-septiembre de 2013 en la ciudad Loja*. Universidad Nacional de Loja, Loja. Obtenido de *Implantación de contabilidad comercial en la distribuidora Nabón, periodo julio-septiembre de 2013*: <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/8654/1/Mar%C3%ADa%20Ver%C3%B3nica%20Beltr%C3%A1n%20%20C3%81vila.pdf>
- Bermudez Mero, M. J., & Peña Rosero, A. D. (2016). Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaqui. *Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10608/1/TESIS%20FINAL%20BERMUDEZ%20PE%20C3%91A.pdf>

Bolsa de Valores de Guayaquil. (2019). *Emisión de obligaciones de TIA*. Obtenido de <https://www.bolsadevaloresguayaquil.com/sigcv/Opciones%20de%20Inversion/Renta%20Fija/Prospectos/TIA/Obligaciones/Prospecto%209.pdf>

Bowen Macias, C. A., & Pluas Guevarra, J. N. (2016). Contador Publico Autorizado. *Evaluación operativa del área de crédito y cobranza empresa ERICORLA S.A., 2015 en la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de *Evaluación operativa del área de crédito y cobranza empresa ERICORLA S.A., 2015:* <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19479/1/TESIS%20%E2%80%9CEVALUACION%20OPERATIVA%20DEL%20%20C3%81REA%20DE%20CR%20C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20EMPRESA%20ERICORLA%20S.A.%202015.%E2%80%9D.pdf>

Brel, E. (2016). <https://es.slideshare.net>. Obtenido de <https://es.slideshare.net/evelynbrel/cuentas-por-cobrar-65392968>

Carpio Arreaga, J. A., & Yagual Palma, K. G. (2018). CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO. *Propuesta de un sistema contable para la distribuidora de insumos médicos "Briones"*. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37423/1/TESIS%20JOSELYN%20CARPIO%20Y%20KENNIA%20YAGUAL.pdf>

Carpio Román, D. J. (2016). Ingeniero en Contabilidad y Auditoria. *Análisis del sistema contable de la empresa Instrumentos Musicales Telecarpio de la ciudad de Machala y diseño de un manual de procedimiento contable*. Universidad Tecnica de Machala, Machala. Obtenido de *Análisis del sistema contable de la empresa Instrumentos Musicales Telecarpio de la*

ciudad de Machala y diseño de un manual de procedimiento contable:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7004/1/TUACE-2016-CA-CD00029.pdf>

Carpio, J., & Yagual, K. (2018). *Propuesta de un sistema contable para la distribuidora de insumos médicos "Briones"*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37423/1/TESIS%20JOSELYN%20CARPIO%20Y%20KENNIA%20YAGUAL.pdf>

Carranza Cholota, J. K., & Paredes Diaz, L. M. (2017). *Ingeniería Comercial. Manual de procedimiento para el departamento técnico de la empresa Skynet en la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de *Manual de procedimiento para el departamento técnico de la empresa Skynet*: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20678/1/TESIS%20-%20MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTO%20PARA%20DEP%20TECNICO%20SKYNET%20FINAL%2018-05-2017%20%281%29.pdf>

Cazho Pomavilla, J. D. (2019). *Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. Evaluación a los inventarios y su incidencia en la liquidez de la ferretería Jaen, periodo 2017 de la ciudad de Cañar*. Universidad Nacional de Chimborazo, Cañar. Obtenido de *Evaluación a los inventarios y su incidencia en la liquidez de la ferretería Jaen, de la ciudad de Cañar, periodo 2017*: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5941/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2019-0017.pdf>

Chamalé Contreras, W. A. (2011). *Maestría en Administración Industrial y Empresas de Servicio. Diseño de un manual organizacional para un laboratorio de productos naturales*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de *Diseño de un manual organizacional para un laboratorio de productos naturales*: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2961.pdf

- Corporativo Tiendas Industriales Asociadas. (2019).
<https://www.corporativo.tia.com.ec>. Obtenido de
<https://www.corporativo.tia.com.ec>:
<https://www.corporativo.tia.com.ec/nuestra-empresa>
- Correa, P., & Eslao, K. (2018). <https://www.eumed.net>. Obtenido de
<https://www.eumed.net>: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/02/manual-otelo-fabell.html>
- Cuadros Rodriguez, R. B., Rojas Ayllon, C., & Vargas Lopez, H. (2016).
 CONTADOR PÚBLICO. *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Apple Glass Peruana SAC 2015*. UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS, Lima, Peru. Obtenido de
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/127/Heidi%20Vargas%20L.Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Liquidez%20significa%20la%20capacidad%20que,se%20pueden%20convertir%20r%C3%A1pidamente%20en>
- Cuadros, R., Rojas, C., & Vargas, H. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Apple Glass Peruana SAC 2015*. Obtenido de
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/127/Heidi%20Vargas%20L.Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Liquidez%20significa%20la%20capacidad%20que,se%20pueden%20convertir%20r%C3%A1pidamente%20en>
- CUENCA ZAPATA, E. E. (2017). INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA. *Análisis del proceso de cartera vencida en el negocio "Almacenes Derick" en el periodo 2015-2016*. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, UNIDAD ACADEMICA DE ADMINISTRACION, Cuenca. Obtenido de
<https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/724/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ERIKA%20CUENCA.pdf>

Cuenca, E. (2017). *Análisis del proceso de cartera vencida en el negocio "Almacenes Derick" en el periodo 2015-2016*. Obtenido de <https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/724/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ERIKA%20CUENCA.pdf>

Encalada Cabrera, L. E. (2016). Ingeniera en Contabilidad y Auditoria - CPA. *Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía INTVESCO S.A. en la ciudad de Guayaquil*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía INTVESCO S.A.: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1323/1/T-ULVR-1207.pdf>

Espín Castro, D. E., & Campoverde Calderón, A. V. (2018). Contador Publico Autorizado. *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A de la ciudad Guayaquil*. Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A.: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30591/1/Tesis%20Dise%C3%B1o%20del%20manual%20de%20politicass%20de%20credito%20y%20cobranza%20de%20Livestravel%20S.A.pdf>

Espinoza, I. (2018). *Razones financieras de liquidez, actividad y endeudamiento para identificar la situación actual de la Distribuidora Farmacéutica DIFARE S.A.* Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12808/1/ECUACE-2018-CA-DE00830.pdf>

Fernández Morales, A. N., & Villavicencio Peñaranda, T. K. (2014). Ingeniero en Contabilidad y Auditoria. *Propuesta de implementación de un sistema contable integrado en la "Asociación 3 de Mayo" ubicada en la comunidad de Charón Ventanas, cantón Biblián, provincia de Cañar en la ciudad*

Cuenca. Universidad Politecnica Salesiana, Cuenca. Obtenido de Propuesta de implementación de un sistema contable integrado en la "Asociación 3 de Mayo" ubicada en la comunidad de Charón Ventanas, cantón Biblián, provincia de Cañar: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5227/1/UPS-CT002749.pdf>

Flores Tabango, C. Y. (2016). Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas, CPA. *Estrategias financiera para la cooperativa de ahorro y crédito "Unión El Ejido" en el cantón Cotacachi*. Universidad Regional Autonoma de los Andes "Uniandes - Ibarra", Ibarra. Obtenido de Estrategias financiera para la cooperativa de ahorro y crédito "Unión El Ejido" en el cantón Cotacachi: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3291/1/TUICYA016-2016.pdf>

Francois, J. (2021). *Técnicas de Investigación*. Obtenido de http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/tecnicas.pdf

Fuentes Piguave, B. (2016). Contadora Publica Autorizada. *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A. de la ciudad Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A.: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS%20Cpa%20149%20-%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranza%20-%20Betsy%20Fuentes.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2017). <http://observatorio.epacartagena.gov.co>. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co>: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Institución Universitaria Escolme. (2019). <http://www.escolme.edu.co>. Obtenido de <http://www.escolme.edu.co>: http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contentido_u3.pdf

Lucero Revelo, S. (2013). Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes", Tulcán. Obtenido de Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán.: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

Malave Villao, L. D., & Delgado Valencia, E. M. (2016). Contador Publico Autorizado. *Impacto financiero de políticas y procedimientos de la cartera vencida de EUROINSTRUMENTS en la ciudad de Guayaquil*. Universidad Estatal de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de Impacto financiero de políticas y procedimientos de la cartera vencida de EUROINSTRUMENTS: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19347/1/TESIS%20FINAL.pdf>

Marrugo, E. (2015). <http://aprendeonline.udea.edu.co>. Obtenido de <http://aprendeonline.udea.edu.co>: http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/men_udea/course/view.php?id=295§ion=0

Mayorga Carrera, F. D. (2015). Ingenieria en Contabilidad y Auditoria CPA. *Propuesta de diseño de políticas y procedimientos contables-financieros de la compañía Ferrostaal Ecuador S. A. en la ciudad de Quito*. Pontificia Universidad Catolica del Ecuador, Quito. Obtenido de Propuesta de

diseño de políticas y procedimientos contables-financieros de la compañía Ferrostaal Ecuador S. A. en la ciudad de Quito:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11602/TESIS%20FERNANDA%20MAYORGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maza Barbecho, N. I., & Ortega Vicente, J. C. (2014). Contador Público Auditor. *Estudio de la gestión de riesgo en la cartera de créditos, influencia en la liquidez y propuesta de mejoramiento en la Cooperativa "COOPAC AUSTRO CIA. LTDA."*. Periodo oct. 2012- oct. 2013 en la ciudad de Cuenca. Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de Estudio de la gestión de riesgo en la cartera de créditos, influencia en la liquidez y propuesta de mejoramiento en la Cooperativa "COOPAC AUSTRO CIA. LTDA.". Periodo oct. 2012- oct. 2013:
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20527/1/Tesis.pdf>

Medina Hernández, K., Plaza Alarcón, G., & Samaniego Romero, A. (2013). CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO CON MENCIÓN EN FINANZAS. *Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa "PINTUCA S.A." en el año 2012.* UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13708/1/TESIS%20LIQUIDEZ.pdf>

Medina, J. (2014). <http://tesis.uson.mx>. Obtenido de <http://tesis.uson.mx>:
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/12789/capitulo3.pdf>

Medina, K., Plaza, G., & Samaniego, A. (2013). *Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa "PINTUCA S.A." en el año 2012.* Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13708/1/TESIS%20LIQUIDEZ.pdf>

Molina, D., & Rincón, V. (2014). *http://www.eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net>: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1198/clasificacion_contabilidad.html

Moran Chancay, F. G. (2015). Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas CPA. *Sistema contable comercial para mejorar la gestión financiera de Ferri-Blanes de la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Universidad Regional Autónoma de los Andes "Unianandes", Santo Domingo de los Tsáchilas. Obtenido de Sistema contable comercial para mejorar la gestión financiera de Ferri-Blanes de la Ciudad de Santo Domingo de Los Tsáchilas: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/596/1/TUAICAF021-2015.pdf>

Naranjo Seis, J. M. (2014). Ingeniero en Contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas CPA. *Diseño de un sistema contable para mejorar la calidad de información financiera de la empresa Mundo Bebé en Santo Domingo*. Facultad de Sistemas Mercantiles, Santo Domingo. Obtenido de Diseño de un sistema contable para mejorar la calidad de información financiera de la empresa Mundo Bebé en Santo Domingo: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3238/1/TUSDCYA038-2014.pdf>

Ngalula Kalala. (2015). Maestría en Finanzas. *Administración del activo, pasivo y capital como predictores del desempeño financiero de empresa de Monterrey*. Universidad de Morelia, Mexico. Obtenido de Administración del activo, pasivo y capital como predictores del desempeño financiero de empresa de Monterrey: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/109/Tesis%20Ngalula%20Kalala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Núñez Morales, A. (2012). Ingeniera Comercial con mención en Marketing. *Diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza para disminuir la cartera vencida de la empresa Autopolo de la ciudad de Ambato*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato. Obtenido de Diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza para disminuir la cartera vencida de la empresa AUTOPOLO de la ciudad de Ambato: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/819/1/80151.pdf>
- Orellana Villena, A. M. (2016). Economista. *La cartera y la liquidez del patio de vehículos Autocrédito Sánchez del cantón Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de La cartera y la liquidez del patio de vehículos Autocrédito Sánchez del cantón: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23845/1/T3756e.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553926.pdf
- Parrales, L. (2018). <http://200.93.198.199>. Obtenido de <http://200.93.198.199/bitstream/123456789/274/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20PARRALES%20CHOEZ.pdf>
- Peña Sanchez, A., Montiel Paternina, S., & Zambrano Meza, A. (2015). Magister en Contabilidad. *Implicaciones financieras en la contabilidad de los operadores hoteleros por la adopción del nuevo concepto de "activo" de la IFRS*. Universidad Libre Bogota, Bogota. Obtenido de Implicaciones financieras en la contabilidad de los operadores hoteleros por la adopción del nuevo concepto de "activo" de la IFRS: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11508/TESIS%20MAESTRIA%20Pe%C3%B1a%20-%20Montiel%20-Zambrano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pereira, C., Maycotte, C., Restrepo, B., Mauro, F., Calle, A., & Velarde, M. (2011). <https://www.uaeh.edu.mx>. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx>: <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4773/contabilidad.pdf>
- Picazo, S. (18 de Mayo de 2017). <https://cuadernosdelprofesor.files.wordpress.com>. Obtenido de <https://cuadernosdelprofesor.files.wordpress.com>: <https://cuadernosdelprofesor.files.wordpress.com/2017/05/u-1-02-03-historia-de-la-contabilidad.pdf>
- Pinales, R. (2016). *Cuentas por cobrar o análisis de saldo por antigüedad*. Obtenido de Cuentas por cobrar o análisis de saldo por antigüedad: <https://prezi.com/conl16bndofz/cuentas-por-cobrar-o-analisis-de-saldo-por-antiguedad/>
- Ramirez Montece, V. C. (2016). Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas C.P.A. *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Ríos*. Universidad Regional Autonoma de los Andes "Uniandes", Santo Domingo. Obtenido de Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Ríos: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYAO21-2016.pdf>
- Ramos Anrango, C. E. (2011). Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. *Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Chimborazo en la ciudad de Riobamba*. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Chimborazo:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1799/1/82T00129.pdf>

Rebollo Montes de Oca, A. A. (2014). Contador Publico. *La implantación de un sistema contable para una empresa comercializadora de materiales para la construcción en el municipio de Ixtlahuaca México*. Universidad Autonoma del Estado de Mexico, Mexico. Obtenido de La implantación de un sistema contable para una empresa comercializadora de materiales para la construcción en el municipio de Ixtlahuaca México:
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/66265/tesis%20de%20AR-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Revista "Líderes". (2016). *La cobranza puede ser un dolor de cabeza*. Obtenido de La cobranza puede ser un dolor de cabeza:
<http://www.revistalideres.ec/lideres/cobranza-dolor-cabeza-carteras-clientes.html>

Rodríguez Baño, S. J. (2016). Ingeniera en Contabilidad y Auditoria CPA. *Procedimientos de control interno de propiedad planta y equipo y la fiabilidad de la información financiera en la Compañía de Economía Mixta Hotelera y Turística Ambato*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato. Obtenido de Procedimientos de control interno de propiedad planta y equipo y la fiabilidad de la información financiera en la Compañía de Economía Mixta Hotelera y Turística Ambato:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23730/1/T3739i.pdf>

Rodriguez Diaz, M. G. (2015). Ingeniera en Contabilidad y Auditoria. *Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro. y Credito "Unión Popular" de la ciudad de Ambato en el año 2013*. Universidad Tecnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoria, Ambato. Obtenido de Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Coop. de Aho. y Cred. "Unión Popular"

de la ciudad de Ambato en el año 2013:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18340/1/T3142i.pdf>

Rodriguez Ulloa, B. R. (2018). Contador Publico Autorizado. *Manual de contabilidad para mejorar liquidez de Agroarriba S.A. 2019 en la ciudad Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de Manual de contabilidad para mejorar liquidez de Agroarriba S.A. 2019:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33158/1/TESIS%20BRODRIGUEZ.pdf>

Sarmiento Matamoros, B. M. (2007). Contador Publico Autorizado. *Análisis técnico de las cuentas por cobrar de una empresa mediana del sector comercial al 31 de diciembre del 2005 en la ciudad de Guayaquil*. Escuela Superior Politecnica del Litoral, Guayaquil. Obtenido de Análisis técnico de las cuentas por cobrar de una empresa mediana del sector comercial al 31 de diciembre del 2005:
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10832/3/ESPOL.pdf>

Servicio de Rentas Internas. (2014). <https://www.sri.gob.ec>. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec>:
<https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/2f052de7-67ff-43b0-bfe2-65f42db24c93/REGLAMENTO+APLICACION+DE+LA+LEY+DE+REGIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO.pdf>.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2019). <http://www.uasb.edu.ec>. Obtenido de <http://www.uasb.edu.ec>:
http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/GLOSARIO%20DEL%20SIGNIFICADO%20DE%20INDICADORES%20Y%20FUENTES_MICROFINANZAS_1.pdf

Villacorta Hernández, M. Á. (2004). Grado de Doctor. *Posibles soluciones a problemas de la normalización contable*. Facultad de Ciencias Economicas y empresariales Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Obtenido de Posibles soluciones a problemas de la normalización contable: <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis/cee/ucm-t27724.pdf>

Vivanco, M. (2017). <http://scielo.sld.cu>. Obtenido de <http://scielo.sld.cu>: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&nrm=iso

Zambrano Banchón, R. N. (2011). Ingeniero en Contabilidad y Auditoria. *Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011, en la ciudad de Guayaquil*. Universidad Politecnica Salesiana, sede Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>