



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Título: Cartera vencida y su implicación en la liquidez de la empresa
ECUAHIERRO, periodo 2020-2021.

Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniería en Contabilidad y
Auditoría CPA.

Autora:

Chiara Francesca Vallejo Veloz.

Tutor:

Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez.

Riobamba, Ecuador. 2023

DERECHO DE AUTORÍA

Yo, Chiara Francesca Vallejo Veloz, con C.I: 0604596866, soy responsable del contenido, ideas, conclusiones, recomendaciones y resultados de esta investigación con el tema: “CARTERA VENCIDA Y SU IMPLICACIÓN EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ECUAHIERRO, PERIODO 2020-2021.”, los mismos derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Riobamba, 22 Mayo 2023.



Firmado electrónicamente por:
**CHIARA FRANCESCA
VALLEJO VELOZ**

Chiara Francesca Vallejo Veloz.

C.C. 0604596866

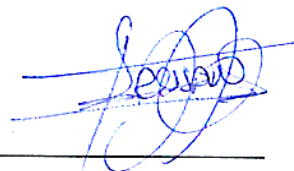
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “CARTERA VENCIDA Y SU IMPLICACIÓN EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ECUAHIERRO, PERIODO 2020-2021.”, presentado por Chiara Francesca Vallejo Veloz, con cédula de identidad número 060459686-6, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autora; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 22 días del mes de Mayo del 2023.

Mgs. Otto Arellano

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



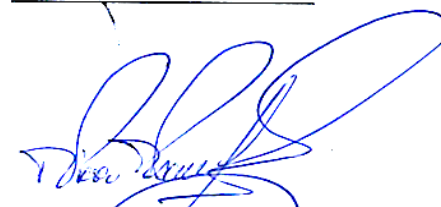
Mgs. Marco Moreno

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO




Mgs. Víctor Vásquez

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Jhonny Coronel

TUTOR



CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

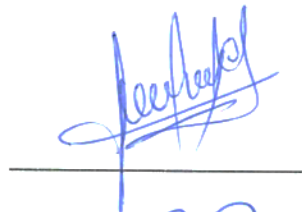
Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “ CARTERA VENCIDA Y SU IMPLICACIÓN EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ECUAHIERRO, PERIODO 2020-2021.”, presentado por Chiara Francesca Vallejo Veloz, con cédula de identidad número 0604596866, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autora; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 22 días del mes de Mayo del 2023.

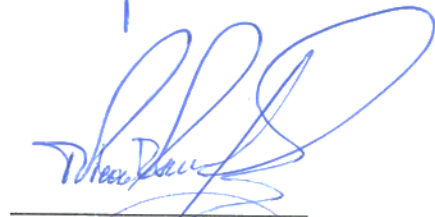
Presidente del Tribunal de Grado
Mgs. Otto Arellano



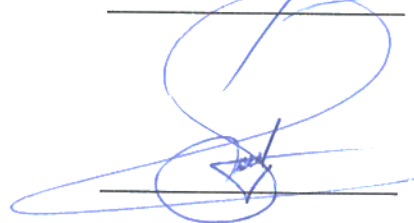
Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Marco Moreno



Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Víctor Vásquez



Tutor
Mgs. Jhonny Coronel





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.20
VERSIÓN 02: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **Chiara Francesca Vallejo Veloz** con CC: **0604596866**, estudiante de la Carrera **Contabilidad y Auditoría, NO VIGENTE**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **Cartera Vencida Y Su Implicación En La Liquidez De La Empresa Ecuahierro, Periodo 2020-2021.** ", cumple con el 3%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 05 de Mayo de 2023



Firmado electrónicamente por:
**JHONNY MAURICIO
CORONEL SANCHEZ**

Mgs. Jhonny Coronel
TUTOR

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente proyecto de investigación, a mi Abuelito Manuel, hoy ya no está conmigo físicamente, pero sé que nunca me dejó de guiar y bendecir en este camino, promesa cumplida.

A ti madre que has sido mi pilar fundamental en mi vida y que con tus bendiciones diarias en estos largos años de carrera me han llevado por el camino correcto

Finalmente, a mi bebé que viene en camino ya que ahora serán para ella todos mi logros, y me mostrará una nueva forma de ver la vida.

Los amo.

Chiara Francesca Vallejo Veloz.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por la vida, y por permitirme culminar una etapa más en mi vida, también a quienes me han apoyado dentro de estos años, a mis padres que se han mantenido a mi lado Irma Veloz y Fabián Vallejo.

A mi abuelita Florinda Guevara que con sus oraciones me ha bendecido cada día.

A mi familia Vallejo Guevara y Veloz Avendaño.

En especial quiero agradecer a mi pareja que se ha mantenido a mi lado a lo largo de este camino Walter Gómez quien me ha motivado a ser mejor cada día.

Finalmente, a mi tutor Máster Jhonny Coronel por guiarme y compartir sus conocimientos para realizar este proyecto de la mejor manera.

Chiara Francesca Vallejo Veloz.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
DERECHO DE AUTORÍA	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE GRAFICOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	15
1. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.1.1. Formulación del problema.....	17
1.2. Justificación.....	17
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. General.....	18
1.3.2. Específicos.....	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes investigativos.....	19
2.2. Antecedentes históricos de la empresa.....	20
2.2.1. Actividad Económica.....	21
2.2.2. Misión de la empresa.....	21
2.2.3. Visión de la Empresa.....	21
2.2.4. Valores.....	21
2.2.5. Valores Institucionales.....	22
2.2.6. Objetivos de la Empresa.....	22
2.3. Fundamentación teórica.....	22
2.3.1. Crédito.....	22
2.3.2. Cartera Vencida.....	25
2.3.3. Estados financieros.....	30

2.3.4.	Indicadores financieros	31
CAPÍTULO III		35
3.	METODOLOGÍA	35
3.1.	Enfoque.....	35
3.2.	Modalidad de la investigación	35
3.3.	Nivel o tipo de investigación.....	35
3.4.	Población de estudio	35
3.5.	Tamaño de muestra.....	36
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de Datos.....	36
3.6.1.	Técnicas.....	36
CAPÍTULO IV.....		38
4.	ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	38
4.1.	Entrevista dirigida al gerente de la empresa	38
4.2.	Entrevista dirigida al contador de la empresa.	39
4.3.	Entrevista dirigida al jefe de ventas.....	41
4.4.	Análisis de los auxiliares de cuentas por cobrar el periodo 2020.....	42
4.5.	Análisis de los índices financieros de la empresa año 2020	44
4.5.1.	Índice de rotación de cuentas por cobrar año 2020	44
4.5.2.	Índice de morosidad 2020.....	45
4.5.3.	Índices de liquidez 2020.....	46
4.5.4.	Prueba ácida año 2020.....	46
4.5.5.	Capital de trabajo 2020.....	47
4.6.	Análisis de los auxiliares de cuentas por cobrar 2021	47
4.7.	Análisis de los índices financieros de la empresa año 2021	50
4.7.1.	Índice de rotación de cuantas por cobrar año 2021	50
4.7.2.	Índice de morosidad año 2021.....	51
4.7.3.	Índices de liquidez año 2021	51
4.7.4.	Prueba ácida año 2021.....	52
4.7.5.	Capital de trabajo 2021.....	52
4.8.	Cartera vencida en General	53
4.9.	Relación de la cartera vencida y la liquidez de la empresa.....	53
4.10.	Análisis general de la situación de la empresa	54
4.11.	Estrategias funcionales y operativas.....	55
4.12.	Estrategias preventivas.....	55

4.13. Políticas para la recuperación de la cartera vencida	57
CAPÍTULO V.....	58
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1 Conclusiones.....	58
5.2 Recomendaciones	59
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población 1	36
Tabla 2 Población 2	36
Tabla 3. Análisis auxiliar de cuentas por cobrar año 2020	42
Tabla 4 Valores en Mora según días de vencimiento ECUAHIERRO 2020	43
Tabla 5. Índice de morosidad años 2020	45
Tabla 6. Comparación de la liquidez corriente 2020	46
Tabla 7. Prueba ácida 2020.....	46
Tabla 8. Capital de trabajo2020.....	47
Tabla 9. Análisis auxiliar de cuentas por cobrar años 2021	47
Tabla 10 Valores en Mora según los días de vencimiento ECUAHIERRO 2021	49
Tabla 11. Índice de morosidad año 2021	51
Tabla 12. Comparación de la liquidez corriente	51
Tabla 13. Prueba ácida 2021	52
Tabla 14 Capital de trabajo 2021	52
Tabla 14 Cartera vencida en general.....	53
Tabla 14 Relación de la cartera vencida y la liquidez de la empresa.....	53
Tabla 15. Acciones preventivas de cobro	55

ÍNDICE GRAFICOS

Gráfico 1. Valores en Mora ECUAHIERRO.....	42
Gráfico 2 Valores en Mora según días de vencimiento ECUAHIERRO.....	43
Gráfico 3. Valores en Mora ECUAHIERRO.....	48
Gráfico 4 Valores en Mora según días de vencimiento ECUAHIERRO.....	49
Gráfico 5. Modelo Operativo De Cobranza	55

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la cartera vencida y su implicación en la liquidez de la empresa ECUAHIERRO periodo 2020-2021. Conociendo que la cartera vencida o morosidad, en las empresas llega a afectar de manera negativa cuando no se cuenta con políticas y estrategias que permitan recuperar dichos montos en menos de 90 días, cuando los créditos están vencidos por más de un año tiene la posibilidad de convertirse en cuentas incobrables afectando la liquidez de la empresa. Metodológicamente la investigación tuvo un enfoque de carácter cualitativo, con una modalidad de estudio documental, por su nivel fue descriptivo – explicativo, se trabajó con dos poblaciones una fueron los trabajadores de la empresa y la segunda población fueron los estados financieros de la misma; las técnicas utilizadas fueron la observación directa y la entrevista, los instrumentos la guía de observación y la guía de entrevista, los mismos que permitieron conocer el nivel de cartera vencida que posee la empresa, así como también la liquidez de la misma, llegando a la conclusión que por medio de los instrumentos de evaluación como fueron la observación y la entrevista se pudo verificar que la empresa ECUAHIERRO, no posee con políticas eficientes que les permitan recuperar la cartera vencida, debido a que no existen un departamento específico, la recuperación de estas cuentas está a cargo de la contadora y del jefe de ventas; entre las estrategias que utilizan son llamadas telefónicas, envío de mensajes, y solo cuando son valores de cantidades considerables se llega al departamento jurídico, lo cual incrementa gastos a la empresa.

Palabras claves: Cartera vencida – morosidad – liquidez – riesgo.

ABSTRACT

Knowing that the overdue portfolio or delinquency in companies affects negatively when there are no policies and strategies to recover such amounts in less than 90 days when the credits are outstanding for more than a year has the possibility of becoming uncollectible accounts affecting the liquidity of the company. This research aimed to analyze the overdue portfolio and its implication in the company's liquidity ECUAHIERRO period 2020-2021. The research methodology had a qualitative approach, with a documentary study modality, and its level was descriptive-explanatory, working with two populations, one was the company's workers and the second population was the company's financial statements; The techniques used were direct observation and interview, the instruments used were the observation guide and the interview guide, the same that allowed to know the level of overdue portfolio that the company has, as well as the liquidity of the same, reaching the conclusion that through the evaluation instruments such as observation and interview it could be verified that the company ECUAHIERRO, does not have efficient policies that allow them to recover the overdue portfolio, because there is no specific department, the recovery of this account is in charge of the accountant and the head of sales; Among the strategies they use are telephone calls, sending messages, and only when there are considerable amounts are they sent to the legal department, which increases the company's expenses.

Keywords: Overdue portfolio - delinquency - liquidity - risk.



Reviewed by:
Mgs. Maria Fernanda Ponce
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603818188

CAPÍTULO I.

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la empresa ECUAHIERRO, en el periodo 2020-2021; conociendo que la falta de políticas y estrategias en la recuperación de las cuentas y documentos por cobrar inciden de manera negativa en la liquidez de la empresa.

Según Lucero (2013), menciona que la cartera vencida son aquellos valores que se encuentran impagos por los clientes, de la misma manera, son considerados como pagos vencidos, cuando al haber de la fecha de pago no se han realizado. Es la parte de los activos conformada por los documentos y cuentas por cobrar, y de los créditos que no han sido saldados a la fecha de vencimiento, lo cuales generan un impacto negativo para la liquidez de la empresa.

De la misma manera Solís, y otros (2018), definen a la liquidez como “la capacidad de una empresa de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vence, es considerada como la propiedad de ser fácilmente convertibles en efectivo” (p. 8). Se la puede considerar como la disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos. Todas las empresas tienen un origen de sus fondos y utilización de los mismos y necesitan contar con suficiente efectivo para pagar su deuda, pero también si tiene dinero en exceso que no pierda su valor en el tiempo. Si la empresa es eficiente en su gestión financiera va estar al pendiente para invertir sus sobrantes en los valores negociables existente en el mercado y estar al pendiente de sus faltantes en sus flujos de caja.

En la actualidad varias empresas están utilizando nuevas técnicas y herramientas de análisis en distintos ámbitos, con el fin de llevar a cabo una evaluación más precisa del riesgo asociado a cada cliente. Con ello, se pretende identificar las acciones más efectivas de cobranza y enfocar los esfuerzos hacia donde puede haber una mayor recuperación. Estas iniciativas llevan a las instituciones financieras a bajar sus costos de operación y mejorar el servicio al cliente (Galaz & Ruiz, 2015).

1.1. Planteamiento del problema

Un problema muy común en las empresas es la cartera vencida, es decir, la acumulación de documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. El 6%

de las empresas afronta este desajuste económico, por lo que se considera necesario lograr un manejo de cuentas por cobrar adecuado que permita mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejen en la rentabilidad de la organización. De no seguir los pasos de recuperación, la empresa corre el riesgo de impacto, la iliquidez (Carrasco & Tumbaco, Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa PURATOXIC S.A, en la ciudad de Guayaquil, 2017).

A nivel mundial una de la falencia que presentan las empresas cuya actividad es vender productos financiados, es el recaudo de la cartera, siendo está considerada como el pilar de éxito o de fracaso de las compañías, por eso es importante realizar una investigación que determine los indicadores de gestión de cobranza, que mejore la liquidez de la empresa.

La empresa ECUAHIERRO, es una empresa que empezó su actividad económica el 30 de agosto de 1980, fue creada por Eduardo Baldeón y Rosita Oñate, la misma que está dedicada a la venta al por mayor y menor de materia les construcción, sin embargo, en el 2016, empezó a ser una sociedad, en la actualidad el Gerente es el Sr. Eduardo Baldeón Oñate.

La empresa tiene 40 años de existencia, sin embargo, han venido teniendo dificultades en la recuperación de cartera vencida a corto, mediano y largo plazo, dicho problema se origina por la inasistencia de un sistema de gestión de cobranzas, al igual que un departamento que se dedique en recuperar dichos rubros, de la misma manera no se realiza un análisis sobre el índice de endeudamiento de los clientes, la falta de políticas de cobranza por parte de la administración anterior han generado problemas en sistema de cobranza los cuales han llegado a incidir en la liquidez de la empresa.

La cartera vencida en las empresas es problema que llegan a incidir en la liquidez; la situación en la cartera vencida de la empresa ECUAHIERRO, ha llegado a generar inestabilidad en la estructura financiera, pues para el año 2018 en sus cuentas y documentos por cobrar fueron del \$70,765.95, para el 2019 fue de \$58,777.07; mientras que para el año 2020 fue de \$ 108,201.94, se puede analizar que para el año 2019 se evidenció una leve disminución en dicha cartera sin embargo, tras la declaratoria de una emergencia sanitaria originada por la pandemia Covi-19 en el año 2020, se ha podido identificar un incremento del 54.32%, en la falta de recaudación de las cuentas, valores que han llegado a afectar la rentabilidad de la empresa.

Es por ello que, en base a los datos obtenidos de los Estados de Situación Financiera, se ha visto la necesidad de realizar la presente investigación, conociendo que la empresa ECUAHIERRO, es una entidad que aporta positivamente en el desarrollo económico de la ciudad, provincia y del país; al tener dificultades en la recuperación de su cartera vencida a largo plazo podría llegar a incidir de manera negativa en la estabilidad financiera de la empresa.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo el incremento de la cartera vencida incide en la liquidez la empresa ECUAHIERRO, durante el periodo 2020-2021?

1.2. Justificación

En la actualidad los mercados modernos han tomado un gran impulso y desarrollo lo cual ha obligado que grandes, medianas y pequeñas empresas, generen estrategias competitivas que les permita alcanzar sus objetivos, una de ella es la creación de un plan y herramientas que les permitan gestionar el cobro de carteras vencidas, el mismo que llega afectar de manera directa en la liquidez de las organizaciones.

Es por ello que el desarrollo de la presente investigación es de gran importancia, debido a que permitirá generar y recomendar a la empresa estrategias en el cobro de la cartera vencida, ya que se ha podido identificar que en la empresa ECUAHIERRO, existen un gran porcentaje de cuentas y documento por cobrar los mismos que han llegado a incidir de manera negativa en la liquidez de la empresa.

La investigación es de impacto, pues permitirá conocer como la empresa ECUAHIERRO, gestiona su cartera de créditos y cobranzas, debido a que se conoce que las empresas no cuentan con el personal encargado de gestionar los créditos y cobranzas, no manejan un manual de procedimiento o lineamientos para una correcta gestión de la cartera vencida y otorgamiento de créditos a los clientes.

Su realización fue factible debido a que se cuenta con el material bibliográfico necesario para describir y caracterizar las variables de estudio, de la misma manera se cuenta con documentos como estados de cuentas, estados financieros, cuentas y documento por cobrar que posee la empresa los mismos que permitió analizar cómo se encuentra la liquidez de la empresa en la actualidad.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Analizar la cartera vencida y su implicación en la liquidez de la empresa ECUAHIERRO periodo 2020-2021.

1.3.2. Específicos

- Elaborar un diagnóstico situacional sobre la cartera vencida en la empresa ECUAHIERRO.
- Analizar políticas de recuperación eficiente de la cartera vencida en la empresa ECUAHIERRO.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Una vez revisado el repositorio de diferentes Universidad y de manera especial de la Universidad Nacional de Chimborazo y de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas se pudo identificar:

Que en la Universidad Estatal de Milagro las Autora Carrasco y Tumbaco (2013), realizaron una investigación con la temática ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA EN LA LIQUIDEZ QUE TIENE LA EMPRESA PURATOXIC S.A EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2013, llegaron a la conclusión que es relevante mejorar el departamento de Crédito y Cobranzas aportará al buen desempeño de la organización, el respectivo cuidado de los recursos de la empresa y superar el nivel de la cartera vencida a niveles normales que tanto problemas han dificultado el flujo de efectivo que afectan principalmente el pago a los proveedores. La selección de los clientes es uno de los principales problemas que inciden de manera negativa en el desarrollo de la rentabilidad de empresa.

En la Universidad Nacional de Chimborazo, el Autor Chauca (2017), realizó una investigación sobre LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA ECOALCHIMBORAZO S.A, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN EL FLUJO DE EFECTIVO EN EL AÑO 2015, en el cual concluyó que una vez realizada la evaluación de cartera se llega a la conclusión que no se ha implementado y aplicado un manual de políticas de crédito lo cual afecta en la liquidez para las actividades normales del giro del negocio y a corto plazo. La incidencia en el flujo de efectivo del presente proyecto no se pudo medir, ya que la empresa no posee este Estado Financiero provocando que no se pueda considerar en su totalidad los gastos corrientes y pagos inmediatos, disminuyendo así el efectivo y sus equivalentes de la empresa.

De la misma manera, Paguay (2022), en la Universidad Nacional de Chimborazo, se realizó una investigación sobre, RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ICOPLAST CANTÓN RIOBAMBA PERÍODO 2020, donde el objetivo de la investigación fue analizar la recuperación de cartera y su incidencia en la liquidez de la empresa ICOPLAST Cantón Riobamba período 2020, se

llegó a la conclusión que en la empresa ICOPLAST a los clientes se les concede el crédito sin realizar ningún control en un buró de crédito, no existe montos máximos establecidos para los créditos, solo se basan en la confianza, la empresa no cuenta con un departamento de cartera no posee manuales de recuperación de cartera o algún tipo de procedimientos técnicos que guíen en el proceso, ni personal dedicado exclusivamente para realizar el proceso de recuperación de los créditos concedidos.

Asimismo una investigación realizada por Carrillo (2019), en la UNACH, sobre LA GESTIÓN EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO LTDA., DEL CANTÓN TENA PROVINCIA DE NAPO PERÍODO 2017, tuvo como objetivo Determinar en qué medida influye la gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del cantón Tena, provincia de Napo, periodo 2017, llegó a la conclusión que el proceso de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., no se realiza políticas acorde a la situación de la entidad, por consiguiente, la recuperación de cartera vencida es tardía y existe pérdidas en la economía de la cooperativa, además no existe estrategias y políticas de cobro, lo cual se corrobora por medio del levantamiento de información.

En base a las investigaciones antes detalladas, se considera que la cartera vencida es un problema que incide de manera negativa en la liquidez de las organizaciones, es por ello que una vez analizada la problemática de la empresa se pudo considerar que es relevante considerar acciones que permitan mejorar la recuperación de la cartera vencida y mejorar la liquidez de la empresa.

2.2. Antecedentes históricos de la empresa

El nombre que identifica a la ferretería es: Distribuidora de materiales de construcción “ECUAHIERRO”, calificativo que ha permitido posicionarse en la mente de los clientes. La empresa se dedica a la compra y venta de materiales de construcción, se encuentra ubicada en el sector de San Alfonso, parroquia Maldonado de la ciudad de Riobamba.

Figura 1. Logo de la empresa ECUAHIERRO

Logo de la empresa ECUAHIERRO



Fuente: (Mina, 2021)

2.2.1. Actividad Económica

Compra y venta de materiales enfocados a la construcción y a la metalmecánica, cuentan con la confianza de distintas fábricas del Ecuador Tales como Adelca, Cemento Chimborazo, Eternit, Tugal, Kubiec (Medina, Plaza, & Samaniego, 2018).

2.2.2. Misión de la empresa

Comercializar materiales de construcción de alta calidad, pensando en el consumidor brindando un servicio óptimo y garantizado, cumpliendo las exigencias del mercado competitivo (Merino, 2018).

2.2.3. Visión de la Empresa

Para en el futuro ser una empresa reconocida a nivel de la provincia de Chimborazo en Generar fuentes de empleo y ser líder en el mercado, creando una cultura de innovación en la construcción (Medina, Plaza, & Samaniego, 2018).

2.2.4. Valores

Los valores son el pilar fundamental para cultivar la confianza con el cliente y se guiarán básicamente en (Merino, 2018):

- Calidad. - Cuenta con productos y servicios que cumplen normas de calidad con ello se genera confianza al construir principalmente o mejorar la vivienda.
- Responsabilidad. - Todas las entregas de los productos estarán enmarcadas en cumplir estrictamente con los tiempos establecidos.
- Integridad. - Se comercializará todos los productos con total honestidad y transparencia, basada en las políticas internas de la empresa.

2.2.5. Valores Institucionales

- Compromiso. - Estar comprometido con la satisfacción del cliente y el desarrollo de la provincia y del país.
- Transparencia. - Todas las actividades estarán apegadas a la ética y buen proceder.
- Servicio. - Se diferenciará por el servicio y la atención personalizada despejando las dudas o inquietudes a todos los clientes.

2.2.6. Objetivos de la Empresa

- Corto plazo. Comercializar materiales de construcción que permitan mejorar los ingresos de la Distribuidora para lograr posicionarse en el mercado brindando un servicio de calidad cumpliendo a tiempo con el despacho de productos.
- Mediano plazo. Generar más plazas de trabajo, que formen parte de la Distribuidora, de esta manera poder ayudar a la colectividad prestando servicios y fuentes de trabajo.
- Largo Plazo. Posicionarse en el mercado siendo líder a nivel provincial para ello es importante incrementar el volumen de ventas y también la implementación de nuevos productos (Merino, 2018).

2.3.Fundamentación teórica

2.3.1. Crédito

El término crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El Crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado (Valle, 2015).

De la misma manera Morales y Morales (2014), consideran que:

el crédito se ha usado a lo largo de la historia como una herramienta diversa. En la época helénica, el crédito lo ocupaban los comerciantes y los negociantes para acrecentar sus empresas; durante la época de los romanos, los usureros se apoderaban de las tierras de los campesinos cuando éstos no pagaban sus

diferentes deudas; en los siglos XIX y XX se usó el crédito para reactivar la economía (pág. 2).

Sin embargo, Rodríguez (2018), atribuye que “el crédito comercial es una categoría relativamente poco estudiada en economía financiera. Se trata de un tipo de deuda a corto plazo y de naturaleza informal, cuyos términos no están generalmente fijados de forma legal” (p. 36). Así, el crédito comercial se puede conceder a través de fórmulas como el aplazamiento del pago de una transacción sobre bienes o servicios que sean objeto de negocio típico de la empresa, en la que el comprador actúa como prestatario y el vendedor como prestamista. En ocasiones, tiene lugar a través del pago a cuenta de una compra futura, en cuyo caso se invierte la posición de los participantes en la operación. De esta manera, el vendedor se convierte en deudor mientras que el comprador asume el papel de acreedor.

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

2.3.1.1. Ventajas del crédito

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios (Valle, 2015):

- Aumento de los volúmenes de venta
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el Capital.
- Acelera la producción y la distribución.

- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Aumenta el volumen de los negocios.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios

2.3.1.2. Desventajas del crédito

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación (Valle, 2015).

- El reducirse la capacidad de ahorro del consumidor
- Si bien algunas veces ante la facilidad de uso y de pago al solicitante del crédito de consumo se le puede ir de las manos y comprar demás o hasta caer en deudas.

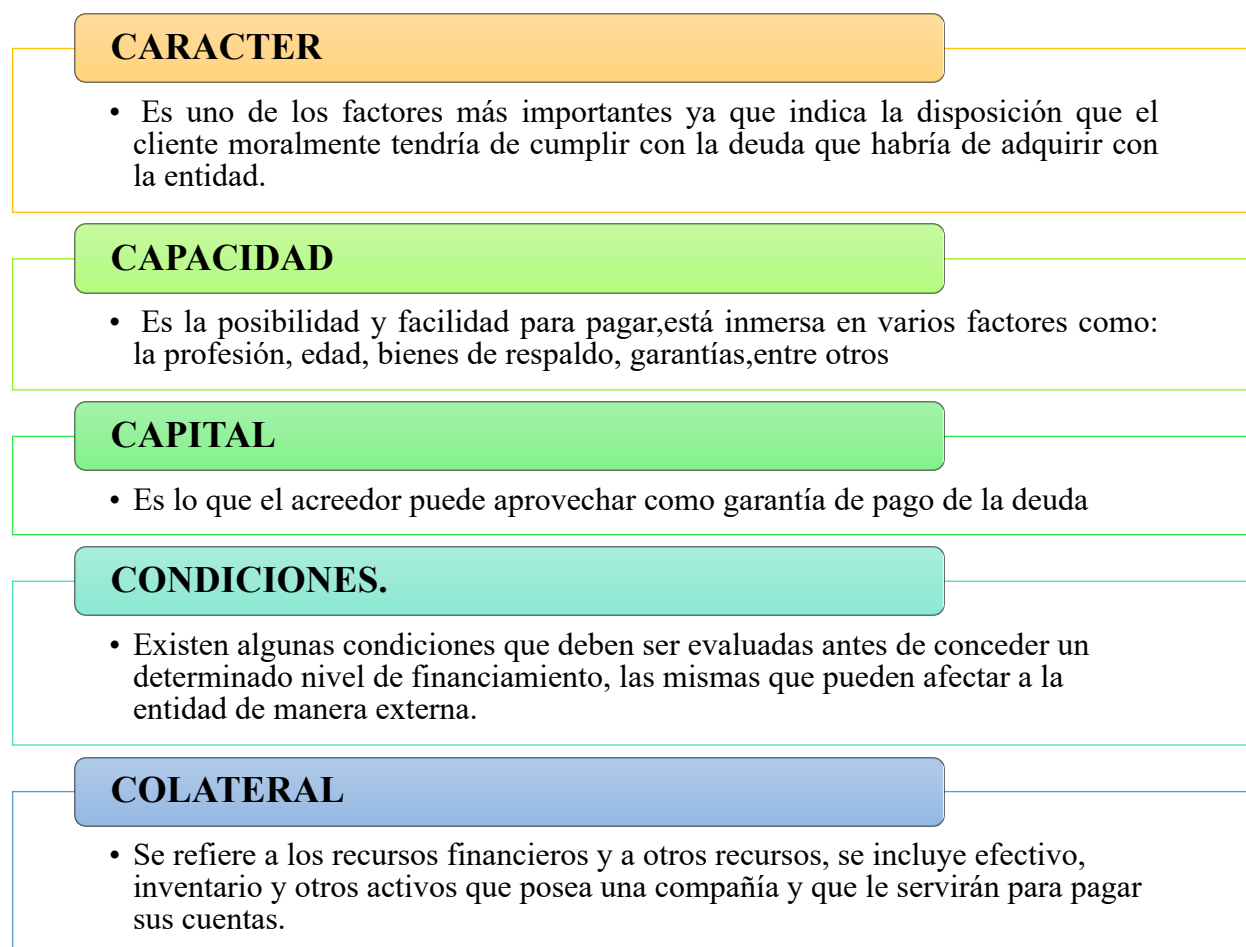
2.3.1.3. Las 5 “C” del crédito

La cesión u otorgamiento de un crédito deber realizarse bajo distintos aspectos que aseguren de una u otra manera el cumplimiento de los valores adeudados, dichas variables servirán como apoyo para la calificación de los clientes y saber si son o no aptos para concederles el crédito solicitado.

Las 5 “C” son la herramienta básica de análisis que resumidas podemos considerar que nos a tomar las decisiones de la cantidad y los términos bajo los cuales vamos realizar la negociación, las mismas que son: (Valle, 2015)

Figura 2. Las 5 “C” del crédito

Las 5 “C” del crédito



Fuente: (Valle, 2015)

2.3.2. Cartera Vencida

Arroba y Borja (2021) definen el problema de la cartera vencida como:

la concesión de créditos representa un riesgo en cuanto a los costos generados, se podría decir que también es un factor que incrementa las ventas y ayuda a la evolución de los negocios en mediano y largo plazo, lo achaca a la normalización del impago por parte de la administración de las empresas, limitándose a fijar objetivos porcentuales de recuperación mensual sin calcular las posibles pérdidas derivadas de la parte restante de la cartera, su impacto en la liquidez y, por ende, en la rentabilidad de la empresa (pág. 94).

Se conoce a la cartera vencida al monto total de créditos cuyo capital no han sido cancelados de manera íntegra a la empresa o entidad dentro de los treinta primeros días

contados desde su vencimiento. Una cartera pasa de atraso a vencida a partir del día treinta desde su fecha de vencimiento. Por lo tanto, la cartera se convierte en generador de flujo para la entidad (Moreira & Navas, 2022).

Para el economista Pazmiño citado por (Fuentes, 2018) existen diferentes problemas para una cartera vencida entre las que menciona:

- Inestabilidad en la estructura financiera de la entidad.
- Falta de mecanismos de recuperación deficiente trabajo en equipo.
- La asignación de créditos incrementa el riesgo crediticio que crea desconfianza de los socios.
- El incremento de la cartera vencida afecta a la rentabilidad financiera.
- No existe un efectivo control en la gestión de cobros.
- No se cuenta con factores de crédito que aseguren el retorno de la inversión.
- El sistema de calificación crediticia no es el correcto.

Para Cedeño y Zambrano (2022), la cartera vencida se define de acuerdo al FMI como aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentran capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdo; o los pagos que se encuentran menos de 90 días atrasados. De esta manera, según la información antes descrita la cartera vencida es el retraso en el incumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa, hasta la que se considera prácticamente incobrable, y se llega a gestiones judiciales para poder ser cobradas

En la cartera vencida de una empresa se aceptan las principales funciones de pago en las deudas si el deudor comienza a hacer pagos de nuevo en una cartera vencida, se convierte en un préstamo de efectuar de nuevo, incluso si el deudor no ha puesto al día en todos los pagos atrasados, a la recuperación de una cartera vencida.

2.3.2.1. Recuperación de la cartera vencida

La recuperación de las cuentas por cobrar se le puede identificar de varias formas, pero quizás en el entorno de negocios de hoy, el enfoque más adecuado sea el de contemplar ventas ya que el cobrar una cuenta pendiente de un cliente hace espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito (Bayas, 2018)

Para poder realizar un proceso de gestión de cobranzas es importante realizar los siguientes pasos:

- **Reconocimiento:** Primero para poder realizar la gestión de cobro el cliente debe reconocer que tiene una deuda con la empresa.
- **Aceptación:** Una vez que se ha realizado el reconocimiento, el próximo paso es la aceptación, el cual consiste en lograr que el cliente acepte la deuda que tiene con la empresa.
- **Importe** La empresa debe tener un registro contable correcto y bien documentado con el fin de no crear malos entendidos con el cliente y darle la oportunidad de dar por terminado la deuda.
- **Tiempo:** La empresa debe precisar una fecha de pago, de esta manera el cliente no tendrá la oportunidad de darle largas al asunto.
- **Ejecución y Seguimiento:** Se debe establecer con el cliente una propuesta de pago, se debe ser flexible ya que si no el cliente podría rehusarse a pagar la deuda.

2.3.2.2. Riesgos de la cartera vencida

- **Riesgo de liquidez:** se produce cuando se afrontan dificultades para atender a los acreedores, si no se puede devolver los pasivos, o para hacerlo debe pagar un costo muy alto, superior a la norma
- **Riesgo de crédito:** es el riesgo de que la contraparte no honre sus obligaciones (pago de los créditos) La cartera de crédito es el activo más importante en su ponderación sobre el total de las actividades y a su vez es el generador de rentabilidad.
- **Riesgo de mercado:** es el riesgo de incurrir en pérdidas por cambios en los precios de mercado (tasa de interés, tipo de cambio etc.) Al producirse variaciones en los precios, el valor de un activo puede reducirse y afectar el patrimonio.
- **Riesgo de Capitalización:** es la probabilidad que una empresa pierda su patrimonio neto El riesgo de capitalización: es un riesgo derivado de los riesgos que analizamos de liquidez de crédito y mercado.
- **Riesgo regulatorio:** el ser una actividad muy regulado en casi todo el mundo, tanto por leyes de gobierno como por normas específicas, los cambios normativos devienen en un factor de riesgo.

- **Riesgo de operaciones:** Implica problema de ineficiencia que genera altos costos operativos, por dificultades y fallas en los procesos, o por atraso tecnológico los cuales son importantes en los negocios de escala como en la intermediación financiera (López, 2017).

2.3.2.3. Gestión de cobranzas

Según Ttziarlecea (2018), una organización tiene sentido si puede satisfacer con sus productos o servicios las necesidades de los clientes. En la organización también hay otros grupos de interés (empleados, proveedores, administración, etc.) a cuyas necesidades y expectativas también hay que dar respuesta.

Para Brook, Adams (2003), los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el usuario pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

De la misma manera Lemoine y otros (2018), atribuyen que “la gestión de cobranza se caracteriza por el constante cambio que viene de los clientes” (p. 191). La evolución e implementación de las nuevas características y tecnologías de la gestión de cobranzas pueden implementarse por un equipo de profesionales de la empresa. Recuperar deudas requiere de planificación, orden y constancia. Un compromiso con el cliente que se refleja en la pronta respuesta a sus consultas y soluciones eficaces para sus problemas.

2.3.2.4. Características del proceso de cobranzas

Manifiesta Bayas (2018), que cualquiera que sea el proceso empleado debe ser:

- Ágil, porque produce una efectiva presión psicológica en el deudor, reduce los costos de la cobranza, reduce la pérdida de cuentas, causa una buena imagen en el deudor y favorece el incremento de nuevos créditos. Lapsos muy largos entre las etapas hacen que el deudor se olvide del pago.
- Normativo, porque una cobranza sin normas claras y precisas produce caos en el manejo de la cartera.

- Planeado, porque el proceso de cobranzas debe responder a un sistema conjunto ordenado de normas y a un plan conjunto de cosas que se piensan hacer y modo de hacerlas.” La improvisación es causa del fracaso.

2.3.2.5. Estrategias de cobranzas

Las estrategias de cobranzas estarán ligadas a las características que presenten las transacciones considerando los distintos clientes, montos y situaciones que arroje el análisis de la cartera que mantiene la entidad, dichas estrategias serán planteadas y ejecutadas de manera oportuna, respetando las políticas previamente establecidas y ajustándolas según se dé el caso (Araujo, 2016).

Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares.

Entre los tipos de cobranzas están (Araujo, 2016):

- La cobranza normal se realiza por los medios tradicionales y sin ejercer presión este mecanismo está basado en la emisión de un estado de cuenta al recibir el pago del cliente, para que éste se encuentre al tanto de los valores pendientes.
- La preventiva se basa en el aviso que una cuenta se encuentra por vencer, esto se realizará por correo electrónico o vía telefónica, en caso de que no exista comunicación entre el cliente y la entidad se podrán realizar visitas.
- La administrativa va dirigida a la cartera de clientes que está por vencer y que aún no ha tenido ningún tipo de gestión de cobro, es más intensa que la preventiva porque se emiten más reportes y estados de cuenta con el fin de conseguir promesas de pago por parte de los clientes.
- La cobranza domiciliaria se da una vez que un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas generando lo que se conoce como cuentas morosas se realiza por un gestor de cobranzas una visita en la cual se trata de establecer el mecanismo mediante el cual se recuperarán los valores pendientes entre dichos mecanismos se podrán aplicar:
 - Cobro en efectivo de los valores
 - Creación de un acuerdo de pago, plazos, pagarés, compromisos
 - Recuperación de mercadería (de poderse dar el caso).

- La cobranza extrajudicial se aplica a todas las cuentas que ya han tenido aplicadas gestión de cobranzas y que no ha tenido resultados de pagos, para esto se debe comprobar la existencia de la persona natural o jurídica, la verificación de la dirección domiciliaria y el contacto con el deudor para la negociación de la deuda.
- La cobranza prejudicial se realiza por el personal de la entidad o por una compañía que preste los servicios de cobranza, se realiza para evitar llegar a un juicio, los valores correspondientes a estas actividades serán cobradas a los deudores bajo el concepto de gastos de cobranzas.
- La cobranza judicial se da en las últimas instancias y se procede a llevar el caso a los tribunales, para que mediante un juicio se establezca la manera en la cual el deudor cancelará los valores adeudados, si no se cumplen con las disposiciones legales, el juez procederá a hacer efectivas las garantías de cobro ya sea por embargo, hipotecas entre otros.

2.3.2.6. Fases de la cobranza

- **Prevención:** en esta etapa se realizan acciones direccionadas a evitar el no pago de las responsabilidades adquiridas con la compañía disminuyendo el riesgo de mora y buscando las garantías necesarias para actuar en el caso de que no se den los pagos correspondientes, así como también tomar acciones legales, ya sea con abogados de la compañía o con despachos especializados.
- **Cobranza:** se realizan acciones de cobro cuando aún la morosidad no alcanza altos niveles de tardanza por lo que la compañía aun aspira mantener una relación saludable con el cliente.
- **Recuperación:** en esta etapa se realiza el cobro de la cartera con índices altos de mora, a estas alturas del proceso de cobranzas, lo más probable es que la compañía ya no quiera mantener relaciones comerciales con dicho cliente.
- **Extinción:** corresponden a las acciones de registros contables de las cuentas adeudadas como saldadas una vez que el cliente ha cancelado los valores pendientes (Araujo, 2016).

2.3.3. Estados financieros

Los estados financieros deberán presentar razonablemente la situación financiera y el rendimiento financiero, así como los flujos de efectivo de una entidad. La presentación razonable requiere la presentación fidedigna de los efectos de las transacciones, así como

de otros sucesos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos. Entre los estados financieros se encuentran (Medina, Plaza, & Samaniego, 2018):

- Estado de Situación Financiera: resume información sobre la situación financiera de la empresa en un período de tiempo; en el que se incluyen activos totales, pasivos totales y el capital.
- Estado de Resultados Integral: contiene información sobre ingresos, costos y gastos generados en el transcurso de las operaciones de la empresa.
- Estado de Cambios en el Patrimonio: en este estado se muestra cómo está conformado el patrimonio.
- Estado de Flujos de Efectivo: proporciona información sobre la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y equivalente de efectivo.
- Notas aclaratorias o explicativas: demuestran en detalle la información que contienen los estados financieros, todos sus tratamientos y movimientos durante un período determinado, además revelan información importante que no se reflejan en los estados pero que es elemental para los usuarios

2.3.4. Indicadores financieros

Los indicadores financieros son una herramienta para la evaluación financiera de una empresa y para aproximar el valor de esta y sus perspectivas económicas. Estos son índices estadísticos de dos o más cifras, que muestran la evolución de las magnitudes de las empresas a través del tiempo (Bayas, 2018).

Los indicadores financieros expresan una relación matemática comprensible, clara y directa entre dos magnitudes. Su importancia radica en que permite obtener información, condición o situación de los componentes individuales de los estados 15 financieros que a simple observación no son detectados o entendidos. Es así que en el mundo de las finanzas es primordial tener claro las definiciones financieras puesto que su entendimiento integral facilita la administración de una empresa. El conocer los conceptos sirve de apoyo a aquellas personas que se encuentran en la incursión de temas financieros e inclusive a aquellas que ya tienen experiencia (Garcés, 2019).

2.3.4.1. Liquidez

La liquidez está vinculada con la rentabilidad del negocio, principalmente porque marca el patrón para poder enfrentar contingencias no previstas y tener dinero disponible para las inversiones que pudieran presentarse. La liquidez financiera es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo”; en otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo sin desvalorizarse; sin embargo, a pesar de su importancia, uno de los problemas financieros más comunes es la falta de atención al flujo de liquidez, siendo un desacierto de las áreas involucradas al no controlar y regular dicho proceso, ocasionando riesgo para la empresa (Velásquez, 2017)

Murillo y Palacios (2022), la falta de liquidez puede significar que la empresa es incapaz de hacer uso de descuentos favorables y aprovechar oportunidades que se le presentan. En ese grado, carecer de recursos significa falta de libertad de elección, así como limitaciones en la toma de decisiones por parte de la dirección.

La liquidez en una empresa es el efectivo con el que se cuenta para la cancelación de las deudas especialmente de corto plazo. La entidad es lo más eficiente en generarlo de tal manera que no presente complicaciones en el cumplimiento de las obligaciones, así como también la alteración de su funcionamiento normal.

2.3.4.2. Índices de la Liquidez

Los indicadores financieros de liquidez son fundamentales para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero de una empresa a corto plazo, es decir, detectar si la empresa tiene suficientes recursos financieros y disponibles para cubrir las obligaciones presentes (Herrera, Betancurt, Herrera, Vega, & Vivanco, 2016).

Gutiérrez y Tapia (2016), la liquidez tiene una base conceptual a partir de los criterios de facilidad de conversión, es una propiedad de medición de los activos circulantes que ayuda en la toma de decisiones de inversión y financieras, entre las dimensiones se encuentran:

- **Razón corriente (RC).** La razón corriente es un indicador que determina la capacidad de la empresa de liquidar sus compromisos en caso se le exigiere el pago inmediato de todas sus obligaciones corrientes y como aquel que muestra la proporción o grado de cobertura de las deudas a corto plazo que pueden ser

cubiertas por elementos del activo en el mismo periodo, indispensable para estimar la continuidad o fracaso de la empresa.

- **Prueba ácida.** La razón ácida es un indicador financiero, utilizado para medir la liquidez de una empresa e indicar su capacidad para asumir compromisos a corto plazo, haciendo uso de sus activos de mayor liquidez.
- **Razón líquida.** La razón líquida es el índice que mide como los valores de caja, bancos y valores negociables cubren las obligaciones a corto plazo, excluyendo lo que no pueda convertirse de inmediato en dinero efectivo (Gutiérrez & Tapia, 2016).

2.3.4.3. Índice de liquidez corriente

Conocido también como solvencia. Este indicador muestra la cantidad de dólares que existe en el activo corriente por cada dólar que se tiene de deuda a corto plazo. Para su interpretación, el nivel de liquidez que presente la empresa dependerá de su resultado, cuanto mayor es, mejor liquidez presenta y su fórmula es: (Garcés, 2019).

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Este indicador se encuentra conformado por el Activo corriente o circulante según Domench y otros (2015), es una cuenta contable de derechos o bienes que por su naturaleza se puede convertir en efectivo, activo o consumo, en un plazo de doce meses de realizarla transacción, el cual contiene las siguientes cuentas:

- Existencias
- Cuentas por cobrar
- Inversiones a corto plazo
- Caja
- Bancos
- Periodificaciones

El pasivo corriente es una cuenta que mantiene eventualidades y/o ciertas obligaciones con fecha de vencimiento en doce meses de contraída la deuda Domench y otros (2015), conformada por:

- Deudas a corto plazo
- Provisiones a corto plazo
- Periodificaciones

2.3.4.4. Prueba ácida

La prueba ácida indica el monto de efectivo de fácil convertibilidad que se tiene en el activo corriente por cada dólar de deuda a corto plazo. Es muy importante para conocer la realidad financiera de la empresa al medir su grado de excelencia lo que lo convierte en el índice más estricto para medir la liquidez de la organización y su fórmula es (Garcés, 2019):

$$Prueba\ ácida = \frac{Activo\ corriente - Inventarios}{Pasivo\ corriente}$$

La prueba ácida o también conocida como liquidez seca, se basa en capacidad de la empresa frente a las deudas, sin depender de las ventas o ingresos de esta, es decir que se basara en las cuentas por cobrar, el efectivo de sus saldos, inventarios o algún otro activo que le permita una liquidación eficaz.

Inventarios: Corresponde a todos los bienes de la empresa destinados a producción o venta (materia prima, productos en producción, artículos terminados, suministros, etc.).

2.3.4.5. Índice capital de trabajo

En términos básicos el capital de trabajo son los recursos con los que una entidad cuenta para desarrollar sus actividades sin alterar su operación normal. Es la inversión en los activos corrientes con el objeto de cumplir las obligaciones a corto plazo y su fórmula es (Garcés, 2019):

$$Capital\ de\ trabajo = Activo\ corriente - Pasivo\ corriente$$

El capital de trabajo es: El resultado de restar los pasivos a corto plazo de la empresa de los activos corrientes. Este es un método para evaluar cuantitativamente el resultado de la razón corriente en valor absoluto.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) esta investigación tuvo un enfoque cualitativo ya que se “recolectaron y analizaron los datos que dieron paso a establecer las preguntas de investigación” (pág. 7) donde se pudo interpretar los datos obtenidos y así evidenciar los índices de morosidad y liquidez que presenta la empresa.

3.2. Modalidad de la investigación

El proyecto de investigación se apoyó en un estudio documental, en el cual se revisaron datos de la empresa y se realizó una investigación de campo mediante el cual se evidenciará el problema planteado.

3.3. Nivel o tipo de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, pues se sustentaron “en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental”. (Bernal, 2010, pág. 113). Dentro de la investigación se describió la cartera vencida y la liquidez que tiene la empresa ECUAHIERRO.

De la misma manera fue explicativa mediante el marco teórico se pudo explicar la fundamentación de las variables en donde se incorporaron criterios de calidad, flexibilidad, diversificación, comprensión, relevancia y pertinencia de los documentos recabados que permitirán desarrollar el análisis de la cartera vencida y la liquidez de la empresa.

3.4. Población de estudio

Es el “conjunto de elementos que posee características similares. Es decir, es el conjunto de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado” (Tamayo, 2008, pág. 104).

Para el presente estudio se describieron dos poblaciones:

Tabla 1 Población 1

Población 1

ÍTEMS	FRECUENCIA
Gerente	1
Contador	1
Director de ventas	1
Total	3

Elaborado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz

Tabla 2 Población 2

Población 2

ÍTEMS	FRECUENCIA
Auxiliar de clientes 2020 – 2021	2
Estado de resultados 2020 – 2021	2
Estado de situación financiera diciembre 2020	1
Estado de situación financiera diciembre 2021	1
Total	6

Elaborado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz

3.5. Tamaño de muestra

Al ser las poblaciones de estudio menor a 100 observaciones, no fue necesario determinar muestra y se trabajó con el total de la población en ambos casos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de Datos

3.6.1. Técnicas

Las técnicas en la investigación que se utilizaron fueron:

- Observación directa: Se solicitaron los datos e información habilitante sobre la cartera vencida del periodo 2020-2021 y estados financieros a los funcionarios de la empresa y se analizará las cuentas relevantes para el estudio.
- Entrevistas: Se realizó a los directivos y ejecutivos de la empresa para obtener información relevante sobre el problema de la empresa.

Instrumentos

- **Guía de observación**, fue necesario observar todos los datos que presenta la cartera vencida en los años de estudio y utilizar un documento donde quede registradas todas las novedades detectadas
- **Guía de entrevista** se realizó preguntas referentes a la problemática a los directivos de la empresa de manera presencial para obtener información de una fuente directa.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1. Entrevista dirigida al gerente de la empresa.

1. **¿Considera usted, que la Empresa cuenta con adecuado sistema de control que permite identificar el nivel crediticio de sus clientes?**

Como Gerente General de la empresa, se puede considerar que es una gran responsabilidad el conocer el crecimiento y solidez de la empresa, sin embargo, puedo considerar que dentro de la empresa no se cuenta primero con un departamento que nos permita generar los cobros de cuentas que están vencidas, de la misma manera, se ha podido identificar que antes de generar un crédito a los clientes no se mide el nivel crediticio de los mismos, lo cual ha generado el desarrollo de cuentas por cobrar.

2. **¿Considera alto o bajo el promedio de cartera vencida que maneja la empresa?**

Puedo considerar como alto el promedio o nivel de cartera vencida que en la actualidad la empresa posee, podría considerar que, durante la pandemia, muchos de nuestros clientes se quedaron sin trabajo o liquidez en sus empresas lo cual a dificultado que puedan cubrir las cuenta que tiene con nuestra empresa, además que no contamos con un departamento que se dedique al 100% en e cobro de los valores pendientes.

3. **¿Conoce usted cuales son las estrategias que se utiliza en la empresa para recuperar la cartera vencida y mejorar la liquidez?**

Bueno, como le mencione anteriormente, la empresa no cuenta con un departamento que se encargue netamente en el cobro de los créditos, sin embargo, el departamento de contabilidad es el encargado de notificar a los clientes que están con créditos vencidos; entre las estrategias que se ha utilizado son llamadas telefónicas, notificaciones a las casas; así como también se realizan llamadas a las personas que se tiene como referencia.

4. **¿Conoce usted cual es el proceso que se ejecuta en la empresa para otorgar créditos a los clientes?**

Son diferentes los requisitos que se han tomado en cuenta para poder otorgar créditos a nuestros clientes, el primero es que los clientes realicen compras en efectivo por más de dos años seguido, que tengan un local comercial, que tengan buenas referencias comerciales y personales.

5. ¿Considera usted, que es importante que la empresa cuente con un departamento de créditos y riesgos que le permitan identificar si la empresa pone en riesgo su liquidez?

Si, si considero que es importante que se cuente con un departamento que nos ayude a recuperar los valores pendientes que tienen los clientes con la empresa. Debido a que en varias ocasiones los créditos si llegan a generar un riesgo dentro de la liquidez de la empresa, más aun cuando son valores de gran cantidad.

6. ¿Considera usted, que es el índice de la cartera vencida incide en la liquidez de la empresa?

Para todo tipo de empresas considera que la cartera vencida, llega a afectar la liquidez, ya que generan problemas en la adquisición de mercadería; así como también en la cancelación de deudas que posee la empresa. Es por ello que se ha visto necesario el poder generar un departamento que se encargue netamente en la cobranza de los valores pendientes.

7. ¿Cree usted que los ingresos de la empresa solventan económicamente su actividad?

Existen periodos que solventan la actividad económica de la empresa de una manera muy significativa, pero existen periodos que no lo hacen; entonces, se realiza un ajuste para que se nivelen y no exista riesgos en la actividad económica.

4.2. Entrevista dirigida al contador de la empresa.

1. ¿Considera usted, que la Empresa cuenta con adecuado sistema de control que permite identificar el nivel crediticio de sus clientes?

Considero que la empresa no cuenta con un sistema que le permita tener un control adecuado que nos permita conocer el nivel crediticio que poseen nuestros clientes, debido a que tampoco se cuenta políticas como requisitos que los clientes deben cumplir para poder generar un crédito.

2. ¿Considera alto o bajo el promedio de cartera vencida que maneja la empresa?

Dentro de los niveles de ingresos y ventas que posee la empresa puedo mencionar que tiene un nivel medio bajo, sin embargo, a raíz de la pandemia, los niveles de morosidad en la empresa subieron considerablemente, donde muchas de ellas se han vuelto incobrables por la situación de los clientes, algunos de ellos se quedaron sin trabajo, lo cual afectado que la empresa pueda cobrar.

3. ¿Conoce usted cuales son las estrategias que se utiliza en la empresa para recuperar la cartera vencida y mejorar la liquidez?

Como empresa, se ha generado diferentes estrategias que tanto el departamento de contabilidad como el de ventas ha desarrollado, como son las llamadas telefónicas, visita y entrega de notificaciones en las casas. Cuando son valores grandes se procede a realizar un proceso por medio de la vía legal, para así poder recuperar los valores adeudados.

4. ¿Conoce usted cual es el proceso que se ejecuta en la empresa para otorgar créditos a los clientes?

Como mencione anteriormente la empresa no cuenta con políticas hacia los clientes que deseen crédito, simplemente se hace entrega de estos créditos clientes que compran por más de 2 años de manera periódica, cuando son valores grandes se procede hacer firmar letras de cambios.

5. ¿Considera usted, que es importante que la empresa cuente con un departamento de créditos y riesgos que le permitan identificar si la empresa pone en riesgo su liquidez?

Podría mencionar que no solo es importante que cuente con un departamento específico que, de encargo del cobro de estas cuentas, debido a que tenemos el caso de clientes que empiezan a pagar, pero por la falta de seguimiento vuelven a dejar las deudas impagas.

6. ¿Considera usted, que es el índice de la cartera vencida incide en la liquidez de la empresa?

Considero que la cartera vencida para las empresas siempre va a llegar afectar la liquidez de la empresa, más aún cuando no se cuenta con un departamento específico que permita el poder recuperar esos valores.

7. ¿Cree usted que los ingresos de la empresa solventan económicamente su actividad?

La empresa tiene buenos ingresos mensualmente, sin embargo, existen haberes que deben ser cubiertos, es por ello que puedo mencionar que en la actualidad la empresa si se encuentra estable, pero que si existe periodos donde se necesita recuperar la cartera vencida para poder solventar todos los costos y gastos que se generan.

4.3. Entrevista dirigida al jefe de ventas.

1. ¿Considera usted, que la Empresa cuenta con adecuado sistema de control que permite identificar el nivel crediticio de sus clientes?

Bueno podría considerar que no existen un control adecuado que permitan verificar el nivel de endeudamiento que poseen los clientes antes de generar créditos.

2. ¿Considera alto o bajo el promedio de cartera vencida que maneja la empresa?

Podría considerar que tiene un nivel medio ya que el crédito se otorga a clientes estables y conocidos de la empresa.

3. ¿Conoce usted cuales son las estrategias que se utiliza en la empresa para recuperar la cartera vencida y mejorar la liquidez?

Dentro de la empresa lo único que se realizan son llamada telefónicas, envío de mensajes ya cuando son montos altos y la deuda se ha vuelto incobrable se acude a fuentes judiciales.

4. ¿Conoce usted cual es el proceso que se ejecuta en la empresa para otorgar créditos a los clientes?

No existe un proceso ya que se otorga créditos de manera directa a los clientes frecuentes y a conocidos, por lo general la aprobación de los créditos vienen de los dueños de la empresa.

5. ¿Considera usted, que es importante que la empresa cuente con un departamento de créditos y riesgos que le permitan identificar si la empresa pone en riesgo su liquidez?

Si, es muy importante que se cree un departamento que este destinado a la cobranza de las deudas vencidas, así se beneficiará toda la empresa.

6. ¿Considera usted, que es el índice de la cartera vencida incide en la liquidez de la empresa?

Considero que sí, puesto que hay clientes que deben cantidades altas y que van años que no se pueden recuperar, los mismos que han generado gastos.

7. ¿Cree usted que los ingresos de la empresa solventan económicamente su actividad?

Considera que la empresa si tiene una buena solvencia, debido al prestigio y productos que se ofrecen en la misma.

4.4. Análisis de los auxiliares de cuentas por cobrar el periodo 2020

Tabla 3. Análisis auxiliar de cuentas por cobrar año 2020

Análisis auxiliar de cuentas por cobrar año 2020

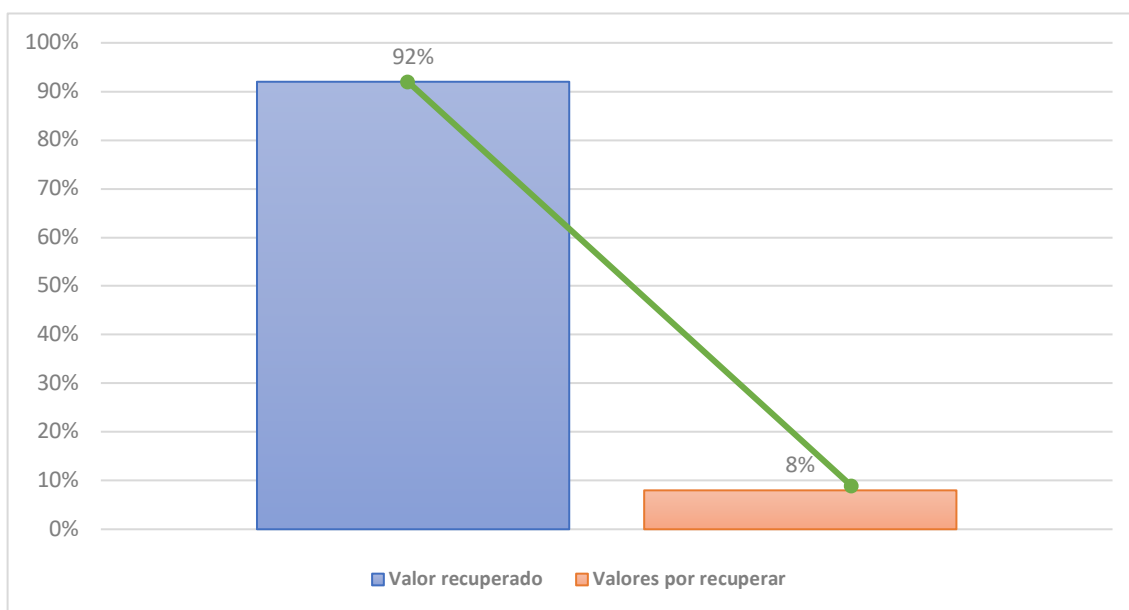
Año	Ventas a crédito		Valor recuperado		Cartera total	
Año 2020	\$ 1390195.21	100%	\$ 1281993.27	92%	\$ 108201.94	8%
Total	\$ 1390195.21	100%	\$ 1281993.27	92%	\$ 108201.94	8%

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

Gráfico 1. Valores en Mora ECUAHIERRO

Valores en Mora ECUAHIERRO



Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a los resultados de la tabla 3, se ha podido identificar que la empresa ECUAHIERRO, en el año 2020 realizó ventas a crédito de \$1390195.21, donde se ha recuperado un valor de \$1281993.27, el cual equivale al 92%; mientras que se queda un valor pendiente de cobro de \$ 108201.94, que equivale al 8%

Se ha podido observar que la empresa ECUAHIERRO, poseen buenos índices de venta dentro del local comercial; sin embargo, se ha podido evidenciar que al igual que suben las ventas, también incrementan las cuentas por cobrar; así mismo se ha podido identificar que queda un valor pendiente de cobro que puede llegar a afectar la liquidez de la empresa a corto plazo.

Tabla 4 Valores en Mora según días de vencimiento ECUAHIERRO 2020

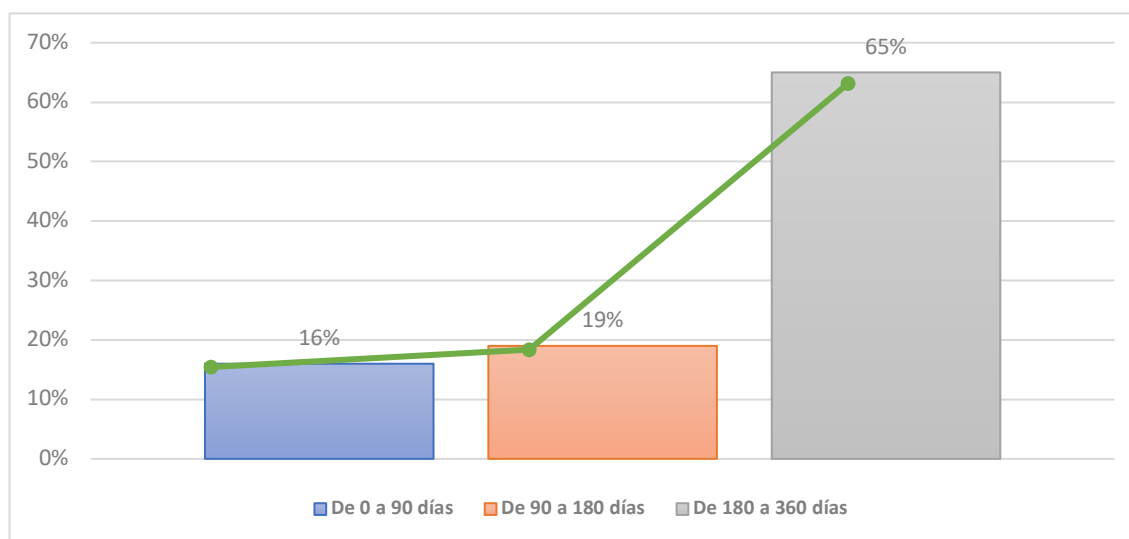
Días de vencimiento	Valores pendientes de cobro	Porcentaje
De 0 a 90 días	\$3.996,59	16%
De 90 a 180 días	\$9.606,27	19%
De 180 a 360 días	\$29.555,39	65%
Total	\$108.201,94	100%

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

Gráfico 2 Valores en Mora según días de vencimiento ECUAHIERRO

Valores en Mora según días de vencimiento ECUAHIERRO



Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a los resultados de la tabla 4., se ha podido identificar que la empresa ECUAHIERRO, posee una cartera en mora con un valor de \$108.201.94, al año 2020, en el cual se ha podido observar que de 0 a 90 días tiene una mora del 16%; de 90 a 180 días un valor de 19%; mientras que el 65% tiene un vencimiento de 180 a 360 días.

Con el presente análisis de los valores se puede considerar que la empresa ECUAHIERRO, necesita generar estrategias que les permitan recuperar dichos valores vencidos, ya que los días que tiene de vencimiento son muy altos.

4.5. Análisis de los índices financieros de la empresa año 2020

4.5.1. Índice de rotación de cuentas por cobrar año 2020

Para poder obtener el siguiente índice se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{1390195.21}{(58777.07 + 1281993.27)/2}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{1390195.21}{(1340770.34)/2}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{1390195.21}{670385.17}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = 2,07$$

$$\text{Plazo promedio de cobranza} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Plazo promedio de cobranza} = \frac{360 \text{ días}}{2,07}$$

$$\text{Plazo promedio de cobranza} = 173 \text{ días}$$

INTERPRETACIÓN

Por medio del Índice de rotación de cuentas, por cobrar, se ha podido identificar que la empresa solo llega a cobrar 2,07 veces, lo cual quiere decir que cada 173 días logra recuperar algo de la cartera vencida. Se puede mencionar que la empresa no está recaudando los valores pendientes de la manera adecuada, debido a que el plazo máximo de cobro es de 90 días. Se puede considerar que estos valores están afectando de manera considerable a la empresa en base a su liquidez.

4.5.2. Índice de morosidad 2020

Tabla 5. *Índice de morosidad años 2020*

Año 2020
$IM = \frac{\text{Valor cuentas vencidas}}{\text{Valor total de cuentas}}$
$IM = \frac{108201.94}{1390195.21}$
$IM = 0.08$

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

Interpretación

Por medio del Índice de morosidad aplicado se pudo evidenciar que en año 2020 el índice de morosidad fue del 0,08%; a pesar de no ser valores tan altos dentro de la empresa si afecta a la liquidez puesto que no pueden hacer frente a sus obligaciones adquiridas a corto plazo.

4.5.3. Índices de liquidez.

Tabla 6. Comparación de la liquidez corriente 2020

Año 2020

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$
$$\text{Liquidez corriente} = \frac{874102.45}{582369.37}$$
$$\text{Liquidez corriente} = 1,50$$

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

INTERPRETACIÓN

La empresa ECUAHIERRO, en el año 2020, su liquidez corriente fue de \$1.50, por cada activo corriente; evidenciando así que las empresas de ferreterías a corto plazo no cuentan con el capital suficiente para poder cumplir con sus obligaciones, como son los pagos a los proveedores entre otros.

4.5.4. Prueba ácida año 2020

Tabla 7. Prueba ácida 2020

Año 2020

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$
$$\text{Prueba ácida} = \frac{874102.45 - 500517.26}{582369.37}$$
$$\text{Prueba ácida} = 0,64$$

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

INTERPRETACIÓN

En base a la prueba ácida realizada, se pudo evidenciar que en año 2020 se tuvo \$0.64 centavos por cada activo corriente; Evidenciando así, que la empresa cuenta con saldos

efectivos que les permitirán cumplir con sus obligaciones a largo plazo sin embargo si se presentan imprevistos a corto plazo no tendría capacidad para cumplir con sus obligaciones.

4.5.5. Capital de trabajo 2020.

Tabla 8. Capital de trabajo 2020

Año 2020
<i>Capital de trabajo = Activo corriente – pasivo corriente</i>
<i>Capital de trabajo = 874102.45 – 582369.37</i>
<i>Capital de trabajo = 291733,08</i>

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

INTERPRETACIÓN

Se puede considerar que el año 2020, la empresa contó con \$291733,08, lo cual se puede evidenciar que podrá trabajar pero que a su vez necesita cobrar los valores que se encuentran pendientes en cartera para afrontar sus obligaciones de mejor manera y sin incurrir en préstamos.

4.6. Análisis de los auxiliares de cuentas por cobrar 2021

Tabla 9. Análisis auxiliar de cuentas por cobrar años 2021

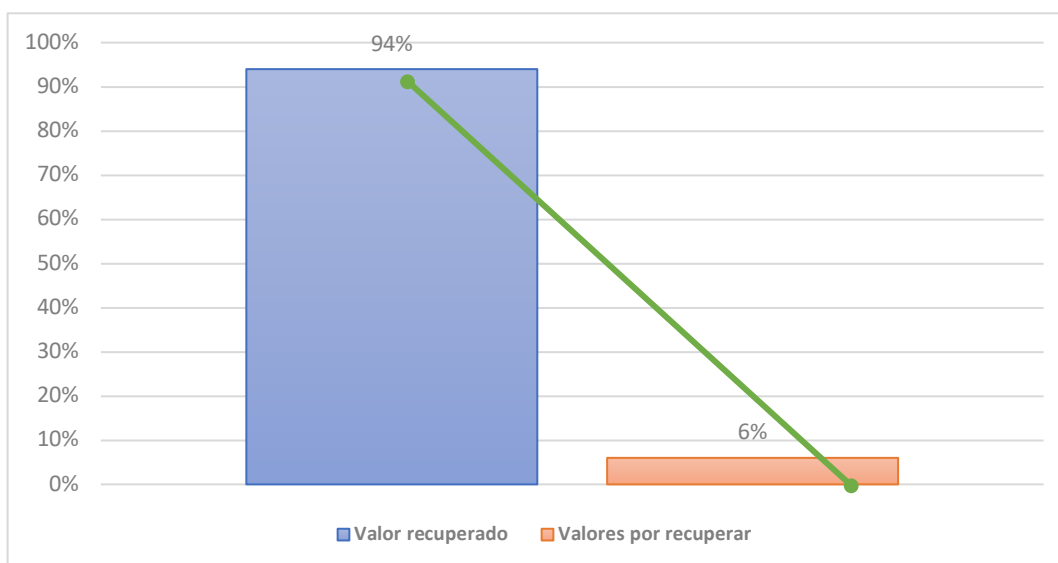
Año	Ventas a crédito		Valor recuperado		Cartera total	
Año 2021	\$ 2544731.07	100%	\$ 2412220.69	94%	\$ 132510.38	6%
Total	\$ 2544731.07	100%	\$ 2412220.69	94%	\$ 132510.38	6%

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

Gráfico 3. Valores en Mora ECUAHIERRO

Valores en Mora ECUAHIERRO



Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a los resultados de la tabla 9, se ha podido identificar que la empresa ECUAHIERRO, en el año 2021 realizó ventas a crédito de \$2 544 731.07, el cual equivale al 100%; mientras que se queda un valor pendiente de cobro de \$132 510.38, que equivale al 6% y el valor recuperado es de 2 412 220.69 que representa el 94%.

Se ha podido observar que la empresa ECUAHIERRO, en el año 2021 incrementó sus ventas a crédito de manera considerable; pero no logró recuperar los valores de las ventas que realizó a crédito, lo cual podría estar incidiendo de manera negativa en la liquidez de la empresa.

Tabla 10 Valores en Mora según los días de vencimiento ECUAHIERRO 2021

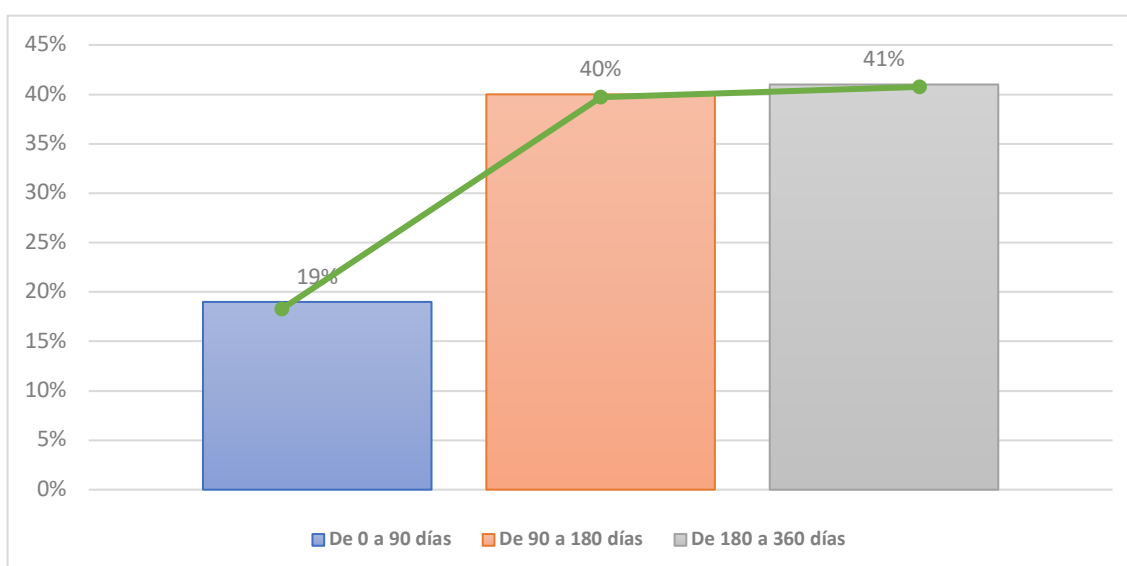
Días de vencimiento	Valores pendientes de cobro	Porcentaje
De 0 a 90 días	\$24709,44	19%
De 90 a 180 días	\$53004,15	40%
De 180 a 360 días	\$54796,79	41%
Total	\$132510,38	100%

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

Gráfico 4 Valores en Mora según días de vencimiento ECUAHIERRO

Valores en Mora según días de vencimiento ECUAHIERRO



Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a los resultados de la tabla 10., se ha podido identificar que la empresa ECUAHIERRO, posee una cartera en mora con un valor de \$132510,38, al año 2021, en el cual se ha podido observar que de 0 a 90 días tiene una mora del 19%; de 90 a 180 días un valor de 40%; mientras que el 41% tiene un vencimiento de 180 a 360 días.

Con el presente análisis de los valores se puede considerar que la empresa ECUAHIERRO, necesita generar estrategias en donde la mayoría de los créditos se recuperen dentro de los 90 días.

4.7. Análisis de los índices financieros de la empresa

4.7.1. Índice de rotación de cuantas por cobrar

Para poder obtener el siguiente índice se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{2544731.07}{(108201.94 + 2412110.69)/2}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{2544731.07}{(2520422.63)/2}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{2544731.07}{1260211.32}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = 2,01$$

$$\text{Plazo promedio de cobranza} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Plazo promedio de cobranza} = \frac{360 \text{ días}}{2,01}$$

$$\text{Plazo promedio de cobranza} = 179 \text{ días}$$

INTERPRETACIÓN

Por medio del Índice de rotación de cuentas, por cobrar, se ha podido identificar que la empresa solo llega a cobrar 2.01 veces, lo cual quiere decir que cada 179 días logra recuperar algo de la cartera vencida. Se puede mencionar que la empresa no está recaudando los valores pendientes de la manera adecuada, debido a que el plazo máximo de cobro es de 90 días. Se puede considerar que estos valores están afectando de manera considerable a la empresa en base a su liquidez.

4.7.2. Índice de morosidad

Tabla 11. Índice de morosidad año 2021

Año 2021	
$IM = \frac{\text{Valor cuentas vencidas}}{\text{Valor total de cuentas}}$	
$IM = \frac{132.510,38}{2544731,07}$	
$IM = 0,05$	

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

Interpretación

Por medio del Índice de morosidad aplicado en el año 2021, se pudo evidenciar que fue el 0,05%, evidenciando así que la morosidad disminuyó a comparación del año anterior, también se incrementó las asignaciones de créditos, sin embargo el problema sigue siendo que no se logra recaudar los valores pendientes dentro del plazo esperado que son los 90 días afectando así a la liquidez de la empresa.

4.7.3. Índices de liquidez año 2021

Tabla 12. Comparación de la liquidez corriente

Año 2021	
$Liquidez corriente = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	
$Liquidez corriente = \frac{1062268,05}{681950,97}$	
$Liquidez corriente = 1,60$	

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

INTERPRETACIÓN

Por medio de la comparación sobre la liquidez corriente de la empresa ECUAHIERRO, se pudo identificar que, en el año 2021, la liquidez corriente fue de \$1.60, por cada activo corriente; la empresa no cuenta con la liquidez necesaria para cubrir deudas a corto plazo.

4.7.4. Prueba ácida año 2021

Tabla 13. Prueba ácida 2021

Año 2021
$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$
$\text{Prueba ácida} = \frac{1062268.05 - 550150.05}{681950.97}$
$\text{Prueba ácida} = 0,75$

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

INTERPRETACIÓN

En base a la prueba ácida realizada, se pudo evidenciar que en el año 2021 el valor con el que cuenta por cada activo corriente fue de \$ 0,75 centavos; mencionando así que posee básicamente con saldos en efectivo que le permitirá cumplir con sus obligaciones; la empresa posee la capacidad de poder cancelar sus obligaciones pero a largo plazo.

4.7.5. Capital de trabajo

Tabla 14 Capital de trabajo 2021

Año 2021
$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$
$\text{Capital de trabajo} = 1062268.05 - 681950.97$
$\text{Capital de trabajo} = 380317,08$

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

INTERPRETACIÓN

Se puede considerar que el año 2021 el capital de trabajo fue de \$380317,08, lo cual se puede evidenciar que podrá trabajar pero que necesita cobrar los valores pendientes de cobro.

4.8. Cartera vencida en general

Tabla 15 Cartera vencida en general

Años		2020	2021	Diferencia
Total	cartera	108.201,94	132.510,38	24.308,44
	vencida			
Cartera neta		1.390.195,21	2.544.731,07	1.157.535,86
		12,84%	19,22%	0.2%

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

INTERPRETACIÓN

Los datos han reflejado que en año 2020 la empresa tuvo un porcentaje de cartera vencida de 12.84%; mientras que para el año 2021 el porcentaje fue de 19,22%; se ha podido evidenciar que la empresa ha incrementado el valor de la cartera vencida lo cual llegará afectar la liquidez de la empresa.

4.9. Relación de la cartera vencida y la liquidez de la empresa

Tabla 16 Relación de la cartera vencida y la liquidez de la empresa

Años	2020	2021
Cartera vencida	12,84%	19,22%
Liquidez	1,50	1,60

Fuente: Cuentas auxiliares de la empresa ECUAHIERRO

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

INTERPRETACIÓN

Se ha podido identificar que la cartera vencida desde el año 2020 al 2021 ha aumentado su porcentaje, y a pesar de haber aumentado también el porcentaje de liquidez se puede decir que la empresa sigue manteniendo el mismo problema de un año al otro el cual es no poder realizar pagos o cubrir imprevistos a corto plazo y no recaudar los valores pendientes dentro de los 90 días de plazo, lo cual afecta de manera negativa, es por ello que se deben generar políticas que permitan mejorar el cobro de las deudas que los clientes tienen con la empresa.

4.10. Análisis general de la situación de la empresa

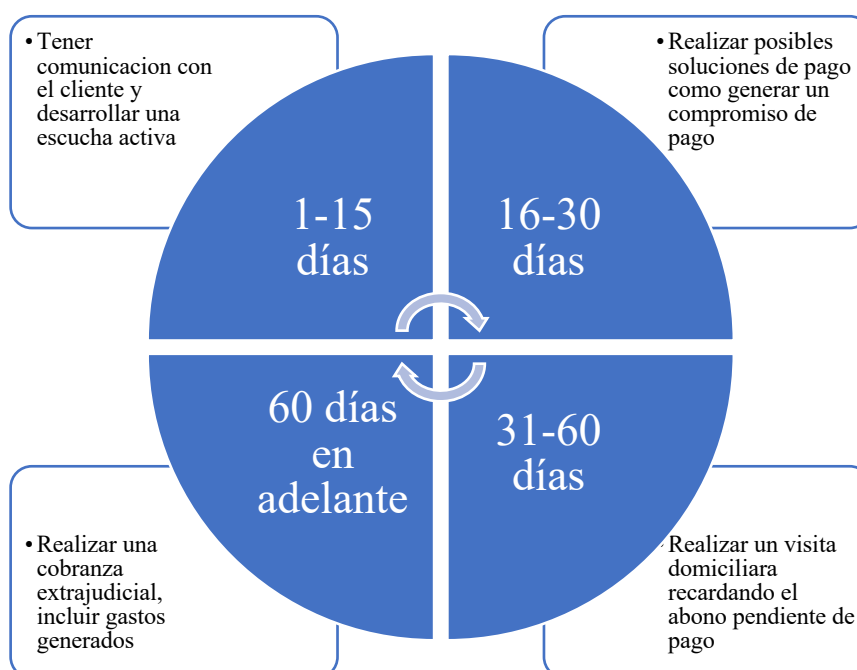
Por medio de la entrevista realizada al gerente, contadora y jefe de ventas de la empresa ECUAHIERRO, se pudo identificar que todos consideran que no existen políticas que regulen la asignación de créditos a los clientes, ya que no se genera una revisión del nivel crediticio lo cual impide conocer la capacidad de pago que tengan. También, se logró conocer que no existe un departamento que se dedique al cobro de la cartera vencida, tampoco cuentas con estrategias de cobro, lo que ha generado inconveniente en recuperar dichos valores.

Se pudo conocer que el año 2020 se otorgó crédito de aproximada el 25%; mientras que el año 2021 otorgo el 75% en relación a los dos años anteriores. En base al índice de rotación de las cuentas por cobrar, la empresa logra recuperar un cierto porcentaje cada 179 días, lo cual ha llegado a afectar la liquidez de la misma, la empresa cuenta con \$1,60 por cada activo corriente, lo cual no le permitirá el poder cubrir sus deudas a corto plazo.

La pandemia del COVID-19, llegó afectar de manera directa la fluidez de efectivo de la empresa, y eso se puede identificar en el nivel de endeudamiento que en los años 2020 y 2021 la empresa ha ido adquiriendo; de la misma manera esta pandemia no solo afectó a la empresa, sino que también a los clientes.

Es por ello que se ha visto necesario que la empresa adquiera políticas que permitan a la empresa el poder mejorar las condiciones de crédito que otorgan como aquellas estrategias que mejoren el sistema de cobro, entre las políticas que la empresa puede desarrollar se encuentran detalladas de la siguiente manera, las políticas mencionadas están basadas en la investigación de (Jara & Brito, 2018).

Gráfico 5. Modelo operativo de cobranza



Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

4.11. Estrategias funcionales y operativas

Luego del análisis realizado en la empresa sobre la situación de la cartera de crédito, se podría recomendar la aplicación de estrategias y procedimientos para la recuperación de los valores concedidos en calidad de créditos.

4.12. Estrategias preventivas

Este tipo de estrategias se realizan por medio de llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto y correos, con la finalidad de poder tener un mayor acercamiento con los clientes.

Tabla 17. Acciones preventivas de cobro

<p>Gestor de cobranzas</p>	<p>Es la gestión que se realiza como primera instancia mediante llamadas telefónicas para el acercamiento con el deudor, para ello se procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atacar a la deuda, mas no al deudor
----------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • El gestor debe perseguir el cobro de la deuda • Realizar escucha activa, para analizar al cliente • Maximizar el problema de la deuda en caso de tener negatividad de pago • No permitir que el deudor maneje la negociación
<p>Envió de notificaciones de recordatorios de pago</p>	<p>Corresponde al envío automático de recordatorios de pago cercana a la fecha pactada mediante aplicaciones de mensajería instantánea como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMS • WhatsApp • Email
<p>Facilidad en la forma de pagos</p>	<p>Es necesario que se brinde las distintas modalidades de pago para facilitarte la gestión al cliente, ya sea mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visita oficina • Pago con tarjeta • Transferencia bancaria • Depósito
<p>Comunicar *Incentivo al pago antes de la fecha</p>	<p>Ofrecer descuento por pronto pago e indicarle al cliente la penalización por atraso del mismo, de manera que, así</p>

<p>*Penalización en atraso de la fecha</p>	<p>cómo se le brinda un porcentaje de descuento por pronto pago, también tendrá un porcentaje de penalización en el caso que se atrase ya que se le suman los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gastos de cobranzas • Gastos administrativos • Interés por mora
--	--

Realizado por: Chiara Francesca Vallejo Veloz (2022)

4.13. Políticas para la recuperación de la cartera vencida

- Creación de un departamento de créditos y cobranza
- Crear una base de datos, basado en el auxiliar de cuentas por cobrar, la misma que contenga los datos de los clientes, dirección, número de cédula, dirección del domicilio, dirección del trabajo, y números de teléfonos de referencias personales.
- Ubicar al deudor, el gestor de cobranza deberá realizar escucha activa para verificar el motivo por el cual el cliente no ha podido hacer frente a la deuda y brindarle solución de acuerdo a su condición económica actual.
- En el caso de tener objeciones por parte del deudor, el jefe de cobranzas deberá enviar un particular al cliente, el cual consiste en una notificación de la deuda para recordarle las cuotas impagas y el interés que se genera por mora.
- Si el deudor persiste en no pagar la deuda, se realizará una nueva notificación de deuda indicándole que deberá acercarse a oficinas a regularizar la deuda, procedimiento que va acompañado de llamadas, y visita domiciliaria.
- Cuando se han agotado todas las alternativas de negociación, se le realizará una visitada domiciliaria asistida de un abogado para empezar una cobranza judicial

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Por medio del análisis de cartera vencida se ha podido identificar que las cuentas por cobrar que tiene la empresa a un corto plazo llegan afectar de manera negativa, las cuentas se llegan a recuperar dentro de 179 días; evidenciando así que la empresa no cuenta con efectivo suficiente para cubrir los compromisos adquiridos a corto plazo, y solo puede cubrir sus obligaciones a largo plazo.
- La empresa no cuenta con un departamento de cobranzas y a su vez carece de un manual de política de cobranza, es por ello que no pueden poner en marcha políticas para la recuperación ágil y oportuna de la cartera, a través del desarrollo de este proyecto he logrado reunir ciertas políticas basándome en otras investigaciones que me han parecido oportunas para aplicarlas en la empresa y se encuentran plasmadas en el capítulo IV.

5.2 Recomendaciones

- Al gerente y al contador, tomar medidas correctivas oportunas dentro de la empresa en los procesos de concesión y recuperación de créditos en base a los análisis que hemos realizado, para de esta forma recuperar los rubros correspondientes a cuentas por cobrar dentro de los plazos establecidos y así evitar tener el problema de liquidez a corto plazo.
- Al gerente, implementar un manual de gestión de políticas, con la finalidad de lograr un proceso adecuado en la recuperación de los valores pendientes y recaudar de forma eficaz dichos rubros así también crear un departamento de cobranzas, con el propósito de tener un control eficaz antes durante y después de la generación de los créditos a los clientes; así poder disminuir el porcentaje actual en cuentas por cobrar, y poder tener una mayor fluidez en el efectivo para poder cumplir a cabalidad con las obligaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa Profemac de la ciudad de Tulcán . Tulcan , Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES.
- Galaz, Y., & Ruiz, U. (2015). Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. Ciudad de México, México: Deloitte.
- Carrasco, M., & Tumbaco, I. (2017). Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa PURATOXIC S.A, en la ciudad de Guayaquil. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Carrasco, M., & Tumbaco, I. (2013). Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa PURATOXIC S.A en la ciudad de Guayaquil en el año 2013. Milagro, Ecuador: Univerdad Estatal de Milagro.
- Chauca, L. (2017). La recuperación de artera de la empresa ECOALCHIMBORAZO S.A de la ciudad de Riobamba y su incidencia en el flujo de efectivo en el año 2015. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Itziarlecea. (2018). *Guia de la Calidad*. Obtenido de <http://www.guiadelacalidad.com/gestion-por-procesos>
- Bayas, N. (2018). La gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza ltda., matriz Puyo: período 2017. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Arroba, M., & Borja, K. (2021). Recurrencia de cartera vencida en PYMES guayaquileñas del sector del plástico: un estudio de caso. *Un Espacio Para la Ciencia*, 4(1), 86-113. doi:10.5281/zenodo.5908321
- Velásquez, C. (2017). Impacto de la recuperación de cartera vencida en la liquidez de la empresa pública de telecomunicaciones. *YURA relaciones internacionales*, 461-475.
- Gutiérrez, J. A., & Tapia, J. P. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista Valor Contable*, 3(1), 9-32.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Obtenido de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Valle, E. d. (2015). Crédito y cobranza. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Fuentes, J. (2018). La cartera vencida y su incidencia en el estado de resultado. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil .
- Moreira, D., & Navas, W. (2022). Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la compañía “Dipor S.A.”. *Polo del conocimiento*, 7(4), 771-787. doi:10.23857/pc.v7i4.3855
- Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 1949-1973. doi:10.23857/pc.v7i6.4174
- Murillo, M., & Palacios, N. (2022). Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020. *Dominio y Ciencias*, 8(2), 185-205.
- Garcés, C. (2019). Indicadores financieros para la toma de decisiones en la empresa Disgarta. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Pontífica Universidad Católica del Ecuador.
- Domench, P., Carrasco, F., Lizarraga, F., Sánchez, S., & Cano, M. (2015). *Estados contables*. Piramide.
- Herrera, A., Betancurt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 24(46), 151-160.
- Medina, K., Plaza, G., & Samaniego, A. (2018). “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 d. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Zambrano, F., Sánchez, M., & Correa, S. (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 235-249. doi:https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.03
- López, T. (2017). *Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL-MATAGALPA del periodo 2017-2018*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf>
- Araujo, E. (2016). Análisis de cartera vencida de clientes de la compañía DELTA PLASTIC. Guayaquil, Ecuador: Universidad POLitécnica Salesiana.
- Mina, E. (2021). Elaboración de una manual de procesos operativos para la empresa ECUAHIERRO. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

- Carrillo, G. (2019). La Gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Napo Ltda., del cantón Tena provincia de napo período 2017. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Paguay, Y. (2022). Recuperación de Cartera y su incidencia en la liquidez de la Empresa ICOPLAST Cantón Riobamba período 2020. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Merino, J. (2018). Plan de negocios para la distribución de materiales de construcción "ECUAHIERRO" de la ciudad de Riobamba, provincia de CHimborazo. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Solís, M., Médez, S., Moctezuma, A., Novela, R., Martínez, E., & Amaya, G. (2018). *La importancia de la liquidez, rentabilidad, inversion y toma de decisiones en la gestion financiera empresarial*. Retrieved from http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xviiiicongresoaecca/cd/161c.pdf
- Rodríguez, O. (2018). El crédito comercial; revision literaria. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 14(3), 35-54.
- Lemoine, F., Vélez, D., Varela, W., Zambrano, J., & Castellanos, G. (2018). Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Naciona de Fomento Ecuador. *Anuario*, 9, 189-206.
- Gunsha, N. (2017). *Diseño de un modelo de gestión financiera en la empresa Mega Cisnes su centro ferretero, ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de CHimborazo*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Macas, R. (2021). *Modelo de gestión financiera para la empresa Ferretería La Bahía de la ciudad de Riobamba*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

ANEXOS

Anexo 1.- Entrevista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Objetivo. Analizar políticas de recuperación eficiente de la cartera vencida en la empresa ECUAHIERRO.

Entrevista dirigida al personal de ECUAHIERRO

1. ¿Considera usted, que la Empresa cuenta con adecuado sistema de control que permite identificar el nivel crediticio de sus clientes?

2. ¿Considera alto o bajo el promedio de cartera vencida que maneja la empresa?

3. ¿Conoce usted cuales son las estrategias que se utiliza en la empresa para recuperar la cartera vencida y mejorar la liquidez?

4. ¿Conoce usted cual es el proceso que se ejecuta en la empresa para otorgar créditos a los clientes?

5. ¿Considera usted, que es importante que la empresa cuente con un departamento de créditos y riesgos que le permitan identificar si la empresa pone en riesgo su liquidez?

6. ¿Considera usted, que es el índice de la cartera vencida incide en la liquidez de la empresa?

7. ¿Cree usted que los ingresos de la empresa solventan económicamente su actividad?



Sistema de declaración de impuestos
A través de Internet

Obligación: 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
 Tributaria: BALDEON WILFRIDO EDUARDO
 Identificación: 0600164982001 Razón Social: ORIGINAL
 Período Fiscal: AÑO 2019 Tipo Declaración:
 Formulario:
 Sustituye:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVO

ACTIVOS CORRIENTES

Efectivo y equivalentes al efectivo	311	153123.63
Inversiones corrientes	312	0.00
(-) Deterioro acumulado del valor de inversiones corrientes	313	0.00

CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES

CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES

Relacionadas		
Locales	314	0.00
Del exterior	315	0.00
No Relacionadas		
Locales	316	58777.07
Del exterior	317	0.00

OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES

Otras relacionadas		
Locales	318	12902.30
Del exterior	319	0.00
No relacionadas		



La información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente

CÓDIGO VERIFICADOR SRIDEC202003380847	NÚMERO SERIAL 991976584053	FECHA RECAUDACIÓN 27-03-2020	PÁGINA 1
---	--------------------------------------	--	--------------------



Sistema de declaración de impuestos

A través de Internet

Obligación: 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
 Tributaria:
 Identificación: 0600164982001 Razón Social: BALDEON WILFRIDO EDUARDO
 Período Fiscal: AÑO 2020 Tipo Declaración: ORIGINAL
 Formulario
 Sustituye:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVO

ACTIVOS CORRIENTES

Efectivo y equivalentes al efectivo 311 132541.69
 Inversiones corrientes 312 0.00
 (-) Deterioro acumulado del valor de inversiones corrientes 313 0.00

CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES

CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES

Relacionadas
 Locales 314 0.00
 Del exterior 315 0.00

No Relacionadas

Locales 316 108201.94
 Del exterior 317 0.00

OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES

Otras relacionadas
 Locales 318 0.00
 Del exterior 319 0.00



La información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente	
CÓDIGO VERIFICADOR SRIDEC2021052287329	NÚMERO SERIAL 992145769504
	FECHA RECAUDACIÓN 09-03-2021
	PÁGINA 1



Sistema de declaración de impuestos

A través de Internet

Obligación 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
 Tributaria:
 Identificación: 0600164982001 Razón Social: BALDEON WILFRIDO EDUARDO
 Período Fiscal: AÑO 2021 Tipo Declaración: ORIGINAL
 Formulario
 Sustituye:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVO

ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo	311		234103.75
Inversiones corrientes	312		0.00
(-) Deterioro acumulado del valor de inversiones corrientes	313		0.00
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES			
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES			
Relacionadas			
Locales	314		0.00
Del exterior	315		0.00
No Relacionadas			
Locales	316		132510.38
Del exterior	317		0.00
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES			
Otras relacionadas			
Locales	318		12178.30
Del exterior	319		0.00
No relacionadas			



La información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente	
CÓDIGO VERIFICADOR SRIDEC2022074443251	FECHA RECAUDACIÓN 09-03-2022
NUMERO SERIAL 992336786174	PÁGINA 1

Anexo 3. Cuentas por cobrar

Nombre	Saldo
ABARCA ALARCON BLANCA SUSANA	20,00
ALLAUCA GUAÑO MARIA DOLORES	0,15
ALVAREZ RODRIGUEZ JOSE ANTONIO	511,25
ALVEAR ARIAS PATRICIA DEL ROCIO	639,80
ANDRADE MONTALVO MARCO	103,25
ARELLANO CAJILEMA MARCO VINICIO	0,34
ARIAS COLINA BYRON	146,48
ARRIETA VACA SOCORRO	895,00
ASQUI & ASOCIADOS CONSTRUCTORA	1.035,93
AZADOBAY CUTIOPALA AURORA	3,00
BADILLO SANTAMARIA VICTOR MANUEL	1,43
BAEZ VELASTEGUI GUADALUPE DEL PILAR	0,64
BALDEON WILFRIDO EDUARDO	184,80
BASANTES SUAREZ NELSON FABIAN	399,85
BELTRAN ARMENDARIZ ELVIA	25.549,15
BENALCAZAR AYALA OSWALDO	13,80
BERRONES GUALPA MILTON	1.273,92
BERRONES PARRA MILTON GILBERTO	72,00
BUCAY SOLA GREGORIO	3,20
CAJAMARCA ALTAMIRANO GLADYS EUGENIA	735,82
CARRILLO EDGAR MARCELO	18,40
CARTAGENA CALLE HERNAN	33,35
CASTAÑEDA VIZUETE EDUARDO	0,10
CAZORLA LOGROÑO GERMAN	78,55
CEBYCAM	8,39
CHAFLA MENDOZA RODRIGO CLIMACO	0,50
CHAGÑAY GUARACA LUIS ENRIQUE	0,10
CHAUCA NUÑEZ DIEGO Ing	475,00
CHUNATA CHACHA LUIS ALFREDO	168,24
CHUNATA SISLEMA BLANCA	440,90
COLEGIO DE BACHILLERATO PARTICULAR LA SALLE	122,16
COLLAGUAZO SOTO MERCEDES ALEXANDRA	104,90
CONSORCIO TEATRO LEON	200,21
CONSTRUIR MAS	8,58
CONSUMIDOR FINAL	31,74
CORDOVA DAVALOS GLORIA ANGELICA	24,15
CORDOVA DAVALOS LUZ MARINA	12,00
EMPRESA CONSULTORA & CONSTRUCTORA ASOCIAD	118,37
EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.	0,50
ENERCOMSER S.A	1.078,09
ERAZO JARA JUAN	79,56
ERAZO SAMANIEGO OSWALDO RODRIGO	719,63
ESPINOSA MURILLO VICTOR	23,43
ESPINOZA GUERRERO VERONICA PAOLA	282,26
FABARA ZAMBRANO DANILO SANTIAGO	450,08
FEDERACION DEPORTIVA DEL CHIMBORAZO	120,54
FEPP FONDO ECUATORIANO POPULORUM PROGRES	3.561,47
FERROCARRERA	35,55
FLORES SOSA ANGEL RENE	8,40
FRAY MANCALLA LUIS	290,70
FUNDACION CASA DE LA CARIDAD	134,20
FUNDACION ECOSUR ECUADOR	1.095,99
GAGÑAY HUARACA MARCO FABIAN	139,36
GARCIA YEROVI ROSALBA LILIAN	49,36
GOBIERNO AUTONOMO DECENTRALIZADO PARROQU	5,95
GUADALUPE PALTAN LUIS VICENTE	15,70
GUAMAN OROZCO DIMAS ESDULFO	270,00
GUARACA GUAMAN DARIO JAVIER	1,63
GUARANGA CAYAMBE PATRICIO	50,75
GUATO ZULA MIRIAM LEONOR	104,31
GUEVARA VASQUEZ MIGUEL ERNESTO	367,65

GUILCAPI LLOY JORGE VINICIO	335,65
HIDALGO AZADOBAY VICTOR ARMANDO	0,20
IMPORTVEZ CIA LTDA	20,56
INPAPEL PATRIA CIA. LTDA.	638,92
INSTITUTO HERMANAS FRANCISCANAS DE LA CARIDA/	121,60
LARA GRANIZO LUIS ANGEL	53,05
LAYEDRA LUNA JENNY	273,65
LEMA COLCHA LUIS ARMANDO	1.604,68
LEMA NAULA LUIS ALBERTO	591,30
LEON AGUAGALLO MARIA ESTHELA	507,58
LEON CARGUA CELSO GRIBALDO	39,67
LLUILEMA VARGAS SEGUNDO SEBASTIAN	237,06
MALDONADO JOSE ROBERTO	240,00
MAZON BARAHONA TOBIAS	59,51
MEDINA GUADALUPE JUAN CARLOS	240,09
MERINO ABATA JUAN OSWALDO	30,00
MERINO GUANOLUISA JOSE	20,50
MESTANZA HEREDIA ALBA ALEXANDRA	394,92
MOLINA CABRERA GERARDO LEONIDAS	550,31
MOLINA CAMPOS DAVID MOISES	132,85
MONTENEGRO GOMEZ LENIN GERADO	5.610,08
MORALES MOROCHO PEDRO	17,76
MOREANO BEJARANO EMMA SOFIA	0,40
MUNDIARC CIA LTDA	5.977,77
MURILLO FIERRO MARCO ANTONIO	2.203,72
NAJERA LARA JOSE FRANCISCO Ing	45,20
NANOMADERAS S.A.	109,46
NEYMATEX S.A.	302,91
NOBOA CHAVEZ WILSON RAFAEL	16,46
NOVILLO ALVAREZ AMADO NICOLAS	533,45
NOVILLO NARVAEZ MARCO PATRICIO	31,85
OÑATE AVILES AMADOR FRANCISCO	743,28
OÑATE MANCERO FRANCISCO JAVIER	248,45
ORDOÑEZ PACHACAMA LUIS OSWALDO	112,38
OROZCO LAYEDRA IVAN	70,00
OROZCO PATIÑO ROOSEVELT EDUARDO	469,74
OROZCO SALAZAR GONZALO ABRAHAM	647,75
OTAÑEZ CARGUACHI FRANKLIN	720,00
PALACIOS CHUNATA LUIS ARSENIO	1.341,98
PAREDES MONTUFAR GILVERTO LEONARDO	454,52
PARRA HERNANDEZ MIRYAM MARGOTH	52,05
PEREZ MARTINEZ GEOVANNY	2.481,24
PILCO PINDUISACA JORGE	18,08
PINDUISACA CHAFLA SEGUNDO DANIEL	0,69
PONCE SIGCHAY FELIX RAMIRO	86,95
PUMAGUALLI JACOME ROCIO	941,24
QUINZO ZAVALA MARCO ANTONIO	1.530,83
QUISHPI YUGCAN PABLO	24,48
QUISPE RODRIGUEZ PONCIANO ALEJANDRO	95,70
RED CONSTRUCTORA	4,68
RIOS RIVERA ANITA CECILIA	1.730,10
ROBALINO RODRIGUEZ LUIS XAVIER	0,50
RODRIGUEZ ALOMIA NELSON	313,50
RODRIGUEZ VALLEJO WASHINGTON EDUARDO	41,87
ROMERO GALLEGOS CARLOS HERMEL	82,05
RUIZ BRITO EUGENIA ESTHELA	111,73
SAMANIEGO VILEMA ANGEL ESTUARD	138,64
SANIPATIN CUVI FERNANDO LUIS	5.509,33
SANIPATIN CUVI HUMBERTO	1,60
SANIPATIN CUVI RAUL ALFREDO	2.052,13
SEFLA CASTRO PATRICIO	684,20
SILVA HUMANANTE RAUL	67,25
SILVA ORTIZ JUAN CARLOS	3.201,64
TAPIA GOMEZ WILLIAM ORLANDO	2.731,96
TENELEMA MOROCHO LUIS	120,00
TENEMASA CARANQUI MARIA REBECA	805,40

TODOAGRO CIA LTDA	27,50
TORRES SEMPER JEANCARLO	18,00
TRANSDYR CIA. LTDA.	5.777,95
TRUJILLO CABRERA LUIS ALFONSO	17,25
UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL SAN VICENTE DE	0,02
URQUIZO VACA MILTON RAMIRO Ing	319,02
VACA SUAREZ ELIZABETH DEL ROSARIO	0,10
VALLE AVENDAÑO ANTONIO	1.463,32
VALLE AVENDAÑO CECILIA	115,16
VELOZ AVENDAÑO ANIBAL MANUEL	1.377,95
VELOZ AVENDAÑO GILBERTO	639,88
VELOZ AVENDAÑO IRMA ANGELA	124,35
VELOZ AVENDAÑO SILVIA	28,50
VERA VALLADARES KLEVER HERNAN	0,30
VILEMA PADILLA FLAVIO MARCIAL	0,62
VILLACRES BADILLO CARLOS	1.026,14
VILLACRES GAVIDIA CESAR	1.488,00
VILLAGOMEZ VELASTEGUI TELMO	889,00
VIZUETA ROMERO DANIEL RIGOBERT	0,06
YANEZ CHULDE NELSON DANILO	105,75
YUNGAN GUANOLEMA FRANCISCO	5.289,92
ZAMORA PEÑAFIEL LAURA MARITZA	310,24