



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en  
Contabilidad y Auditoría CPA.**

**Tema:**

---

**“Recuperación de cartera y liquidez en FERSAMAX S.A.”**

---

**Autora:** Sarabia Rugel, Karen Viviana

**Tutor:** Ing. Sánchez Sánchez, Rubén Mauricio

**Ambato – Ecuador**

**2016**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Ing. Rubén Mauricio Sánchez Sánchez, con cédula de identidad No. 180236038-6, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LIQUIDEZ EN FERSAMAX S.A.”**, desarrollado por Karen Viviana Sarabia Rugel, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por lo profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Noviembre del 2016

### **EL TUTOR**



---

Ing. Rubén Mauricio Sánchez Sánchez

C.I. 180236038-6

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Karen Viviana Sarabia Rugel con cédula de identidad No. 160031631-7, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **“RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LIQUIDEZ EN FERSAMAX S.A.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Noviembre del 2016

**AUTORA**



---

Karen Viviana Sarabia Rugel

C.I. 160031631-7

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Noviembre del 2016

**AUTORA**



---

Karen Viviana Sarabia Rugel

C.I. 160031631-7

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LIQUIDEZ EN FERSAMAX S.A.”**, elaborado por Karen Viviana Sarabia Rugel, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.


Ambato, Noviembre del 2016



---

Eco. Mg. Diego Proaño

**PRESIDENTE**



---

Dr. German Salazar Mosquera

**MIEMBRO CALIFICADOR**



---

Dr. Esteban Caiza Lizano

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente Trabajo de Investigación principalmente a Dios por brindarme sabiduría, amor y sobre todo permitirme haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional; a mis queridos Padres, Gonzalo Sarabia y Clara Rugel quienes han velado por mi durante este arduo camino para culminar con esta etapa de mi carrera; a mi amado esposo por su apoyo incondicional en los momentos que más lo necesite; a la mayor bendición que Dios me pudo haber dado mi bebe y a mi demás familia que han sabido estar conmigo en toda circunstancia alentándome a seguir adelante en la culminación de esta meta; a mis profesores por su generosidad , entusiasmo y conocimientos impartidos a mi persona.

Karen Viviana Sarabia Rugel

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida; a mis padres por su confianza y apoyo en mi carrera, en mis logros, en toda mi vida, que aun estando lejos supieron velar siempre por mí, los llevo siempre en mi corazón y mente: a mi esposo Jordán Carranza, que en estos años de carrera ha sabido apoyarme para culminar y nunca renunciar una meta propuesta; a mis queridos hermanos que supieron entenderme y apoyarme en este trayecto tan importante, de una manera muy especial agradecer las tutorías del Ing. Mauricio Sánchez por brindarme sus valiosos conocimientos y la ayuda necesaria durante este proceso de investigación.

Karen Viviana Sarabia Rugel

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LIQUIDEZ EN FERSAMAX S.A.”

**AUTORA:** Sarabia Rugel, Karen Viviana

**TUTOR:** Ing. Sánchez Sánchez, Rubén Mauricio

**FECHA:** Noviembre, 2016

**RESUMEN EJECUTIVO**

Muchas empresas en la actualidad optan por buscar mecanismos adicionales que les permita mejorar sus ventas y elevar sus ganancias. Uno de estos mecanismos consiste en otorgar créditos directos a los clientes especialmente aquellos que no acostumbran a utilizar métodos como tarjetas de crédito o cheques.

Sin embargo, el otorgar créditos requiere de esfuerzos adicionales por el tiempo necesario para recolectar la información del cliente y luego para realizar el seguimiento de cartera, situación que podría acarrear un riesgo de no cobro en caso de no realizar bien los procedimientos de recaudación de los valores a cobrar.

De hecho los procesos de recuperación de cartera son de vital importancia para cualquier empresa que otorgue créditos, sean instituciones del sistema financiero como comerciales, y especialmente la liquidez puede verse afectada seriamente en caso de que los haberes no se los cobre a tiempo.

El presente trabajo basa su investigación en la incidencia de la recuperación de cartera sobre la liquidez de la empresa FERSAMAX S.A. mediante procedimientos cuantitativos apoyados en la comprobación estadística, de lo cual podrán surgir algunas conclusiones que apoyen formas de solución a los problemas planteados enfocados en las particularidades de la empresa y con lo cual se podrá tomar mejores decisiones en cuanto a sus ventas y forma de proceder con su cartera de crédito.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** RECUPERACIÓN DE CARTERA, LIQUIDEZ, CRÉDITOS, COBRANZAS, GESTIÓN DE COBRANZA.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT**  
**ACCOUNTING AND AUDIT CAREER**

**TOPIC:** “RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LIQUIDEZ EN FERSAMAX S.A.”

**AUTHOR:** Sarabia Rugel, Karen Viviana

**TUTOR:** Ing. Sánchez Sánchez, Rubén Mauricio

**DATE:** November, 2016

**ABSTRACT**

Actually many companies choose to seek additional mechanisms that enable them to improve their sales and increase profits. One of these mechanisms is to give direct loans to customers especially those who do not usually use methods such as credit cards or checks.

However, lending requires additional efforts and time to collect the customer information and then to track portfolio, a situation that could result in a risk of non-payment should not perform well recovery procedures for collection of well values receivable.

In fact, portfolio recovery processes are vital for any company that provides credit, for financial and commercial business, and especially the liquidity can be severely affected if the assets are not collected at time.

This paper bases its research on the impact of recovery on liquidity portfolio of FERSAMAX S.A. through quantitative procedures supported by statistics testing's of which may emerge some conclusions to give ways of solution to the problems focused on the company and will make better decisions about sales and how to proceed with its loan portfolio.

**KEYWORDS:** PORTFOLIO RECOVERY, LIQUIDITY, CREDIT, COLLECTIONS, COLLECTION MANAGEMENT.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
1.- Análisis y descripción del problema de investigación.....	2
a. Descripción y formulación del problema .....	2
b. Justificación .....	6
c. Objetivos .....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7

<b>CAPÍTULO II</b> .....	8
2. Marco Teórico.....	8
a. Antecedentes Investigativos.....	8
b. Fundamentación científico-técnica .....	10
Fundamentación legal .....	11
Categorías fundamentales .....	15
Superordinación de variables .....	15
Subordinación de variables .....	16
Constelación de Ideas de la variable independiente.....	16
Constelación de ideas de la Variable Dependiente .....	17
c. Hipótesis.....	38
 <b>CAPÍTULO III</b> .....	 39
3. Metodología .....	39
a. Modalidad, enfoque y nivel de investigación .....	39
b. Población y muestra.....	41
Unidad de Investigación .....	43
c. Operacionalización de variables.....	44
Variable independiente: Procedimiento de recuperación de cartera.....	44
Variable dependiente: Liquidez .....	45
 <b>CAPÍTULO IV</b> .....	 46
4. Resultados .....	46
a. Principales resultados .....	46
b. Limitaciones del estudio .....	63
c. Conclusiones .....	64
d. Recomendaciones .....	65

Referencias Bibliografías .....	69
ANEXOS .....	73

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Gráfico N 1:</b> Categorías Fundamentales .....	15
<b>Gráfico N 2:</b> Constelación de ideas de la variable independiente.....	16
<b>Gráfico N 3:</b> Constelación de ideas de la variable dependiente.....	17
<b>Gráfico N 4:</b> Recuperación de fondos.....	46
<b>Gráfico N 5:</b> Ventas a crédito por ítems 2016 .....	50
<b>Gráfico N 6:</b> Comparativo de ventas vs ventas a crédito.....	51
<b>Gráfico N 7:</b> Venta a crédito de herramientas.....	51
<b>Gráfico N 8:</b> Venta a crédito de material eléctrico .....	52
<b>Gráfico N 9:</b> Venta a crédito de material de grifería.....	53
<b>Gráfico N 10:</b> Venta a crédito de material de ferretería.....	53
<b>Gráfico N 11:</b> Venta a crédito de pernos.....	54
<b>Gráfico N 12:</b> Ventas a crédito de pinturas.....	55
<b>Gráfico N 13:</b> Ventas a crédito de equipos de seguridad.....	55
<b>Gráfico N 14:</b> Crecimiento clientes a crédito nuevos 2016 .....	56
<b>Gráfico N 15:</b> Representatividad de los montos adeudados .....	58

## ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Cuadro N 1:</b> Operacionalización variable independiente .....	44
<b>Cuadro N 2:</b> Operacionalización variable dependiente .....	45
<b>Cuadro N 3:</b> Recuperación de fondos.....	46
<b>Cuadro N 4:</b> Procedimientos y responsables de recuperación de cartera.....	47
<b>Cuadro N 5:</b> Ventas a crédito por ítems 2016 .....	49
<b>Cuadro N 6:</b> Crecimiento clientes a crédito nuevos 2016 .....	56
<b>Cuadro N 7:</b> Representatividad de los montos adeudados .....	58
<b>Cuadro N 8:</b> Frecuencias observadas.....	62
<b>Cuadro N 9:</b> Frecuencias esperadas.....	62
<b>Cuadro N 10:</b> Cálculo del chi cuadrado.....	63

## INTRODUCCIÓN

Se presenta a continuación el trabajo investigativo que lleva por título recuperación de cartera y liquidez en la empresa FERSAMAX S.A., y su objetivo principal es encontrar la relación existente entre las dos variables.

A fin de cumplir a cabalidad el proyecto de investigación se ha dividido la información en capítulos, de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Análisis y descripción del problema de investigación, en el que se fundamenta contextualmente el problema analizando el entorno de la empresa, análisis crítico de la empresa, pronóstico y la justificación de la investigación y los objetivos que se busca conseguir.

**Capítulo II:** Marco teórico, con información de investigaciones realizadas anteriormente afines a la investigación, el marco legal en el que se desarrolla la investigación, el marco conceptual de las variables con los conceptos más importantes y clasificaciones importantes, y la hipótesis que se desea demostrar, en específico la relación entre la recuperación de cartera y la liquidez de la empresa FERSAMAX S.A.

**Capítulo III:** Metodología, con la modalidad de investigación, enfoque y tipo de investigación, cálculo de población y muestra para realizar el estudio, operacionalización de variables en donde se especificará las preguntas y los datos que se necesita conocer para emitir los resultados.

**Capítulo IV:** Resultados, en donde se puede observar el detalle del trabajo de campo, la comprobación de la hipótesis, las limitaciones del trabajo, las conclusiones y recomendaciones y la propuesta base de solución en forma de marco lógico.

La investigación fue realizada tratando de mantener el mayor cuidado posible por lo que se solicita la comprensión del lector en caso de encontrar fallos en la redacción del presente trabajo.

## CAPÍTULO I

### 1.- Análisis y descripción del problema de investigación

#### a. Descripción y formulación del problema

El mundo de los negocios exige en la actualidad que se deba controlar de la forma más perfecta posible todos los parámetros posibles a fin de evitar que las externalidades afecten de manera significativa a la empresa.

En una entidad financiera, la probabilidad que un deudor no cumpla con su pago se denomina riesgo de crédito (Matus, 2007), y en caso de que se efectivice se puede llegar tener la denominada cartera vencida. Este riesgo no solo es inherente a las Instituciones financieras, sino a todas las empresas que otorguen de una u otra forma crédito directo, y cuya materialización implica pérdidas reales y posiblemente un grave deterioro en la parte económica y financiera de la empresa. (Hoggarth, Reis, & Saporta, 2001).

Entonces, las empresas deben adoptar mecanismo que eviten que los riesgos se conviertan en realidad mediante una correcta recuperación de cartera, y a fin de evitar que disminuya la liquidez, más aun en etapas de recesión.

Las pequeñas y medianas industrias se las puede catalogar como negocios de subsistencia en donde el dueño realiza gran parte de las funciones, con “empleados” que provienen de su propia familia y difícilmente separan los ingresos de la familia con los de la empresa (Berguer, 1997). Esta clase de empresas realizan diversas clases de actividades a baja escala, organizados de manera informal, con poca tecnología en relación con empresas de gran envergadura, asociados a rasgos y habilidades aprendidas con el tiempo (Ramírez Urquidy, Mungaray, & Guzmán Gastelum, 2009). Estas empresas tal vez sean las más importantes en la economía de cualquier país, ya que dan trabajo a miles de personas.



Lamentablemente, las PYMES no se especializan administrativamente y en muchas ocasiones realizan sus tareas de una forma desorganizada, adoptando actividades sin políticas que lo respalden, consiguiendo a la larga pérdida de recursos valiosos, y el caso de la cartera es uno de ellos. Las empresas buscan tener el dinero líquido suficiente que les permitan continuar con su movimiento habitual, y con el objetivo de conseguir un mayor rango de entrada deciden otorgar de forma propia una línea de crédito a clientes públicos y privados.

Es el caso de la empresa FERSAMAX S.A., la que decidió comenzar a trabajar con crédito a nombre personal pero con algunos problemas de recuperación de cartera tanto en el sector público como privado, en especial del primer sector en donde el Estado debió a sus proveedores locales alrededor de 2000 millones de dólares que corresponde al 2% del PIB (Maldonado, 2016), situación con la cual muchos negocios debieron cerrar, y en el caso de la empresa reducir sus locales a tener solo uno.

El presente trabajo de investigación busca identificar cuáles son los mecanismos con los que se está recuperando los créditos directos en la empresa FERSAMAX S.A. y cómo repercute en su liquidez.

La industria se encuentra ante un panorama desfavorable en el ámbito económico, situación que parece no tendrá una mejora en el corto plazo, más aun en el Oriente ecuatoriano, por lo que es importante encontrar soluciones que eviten que la empresa tenga mayores dificultades y pueda superar la problemática compleja del presente del país.

### **Formulación del problema**

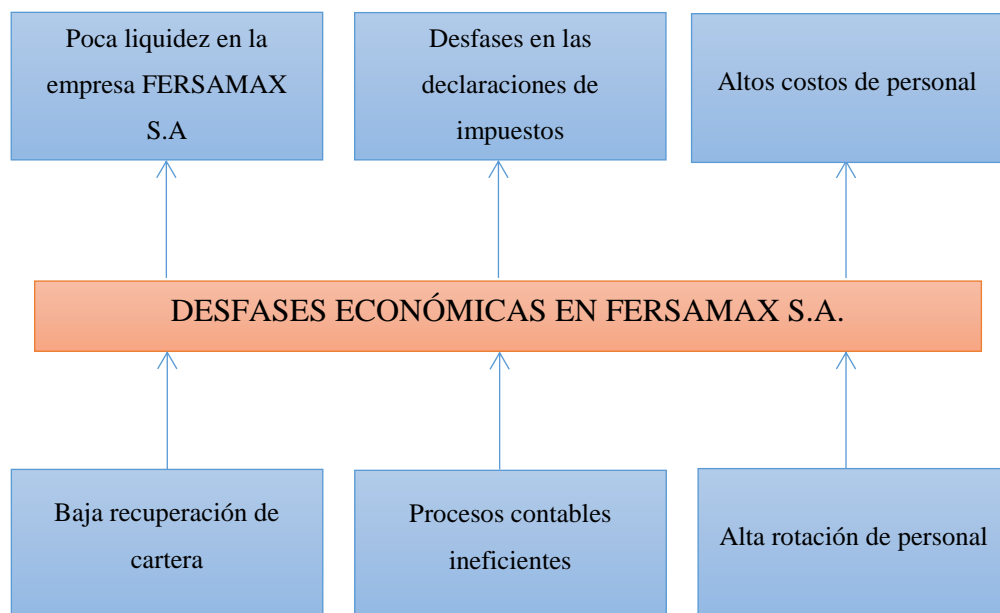
La empresa busca obtener ganancias, aprovechar al máximo los recursos que tiene a fin de lograr conseguir riqueza necesaria para expandirse, o para beneficio personal y de sus empleados, sin embargo en muchas ocasiones se confunden los conceptos de rentabilidad con liquidez, el primero como una medida de rendimiento y el segundo como cantidad de dinero o equivalentes en un período de tiempo.

FERSAMAX S.A. es una PYME que no tiene definido de una manera exacta los procedimientos de recuperación de la cartera de crédito de sus clientes, lo cuales causan problemas en su liquidez al no contar con el efectivo necesario para cubrir sus propias deudas, lo que a su vez puede contribuir a que la empresa vaya perdiendo rentabilidad y en algún momento se tenga el peligro de cesar sus actividades.

Es importante que FERSAMAX S.A. implemente mecanismos adecuados que ayuden a recuperar su cartera, de ahí que es necesario preguntar:

¿Cómo influye la recuperación de cartera en la liquidez de FERSAMAX S.A.?

### *Árbol de problemas*



### *Análisis crítico*

FERSAMAX S.A. está atravesando una difícil situación económica debido a algunos problemas que se han suscitado en su planta operativa. Los procesos de registro y análisis contables han sido llevados de manera ineficiente lo que ha causado en más

de una ocasión problemas en las declaraciones de impuestos por atrasos o por información que no fue adecuadamente declarada, lo que ha llevado a realizar algunas declaraciones sustitutivas con costos que significan multas e intereses por estas fallas.

Adicionalmente el personal de la empresa ha rotado de forma elevada, lo que produce una sensación de inestabilidad en los empleados tanto nuevos como aquellos que han prestado sus servicios, lo que ha causado que se incurra en altos costos de personal ya que se deben realizar nuevas inducciones con los empleados entrantes y pagar las indemnizaciones de ley a los salientes.

Finalmente se puede apreciar un bajo índice de recuperación de cartera, especialmente de parte de las entidades públicas que no han logrado cancelar la deuda que se tiene con FERSAMAX S.A.

Este hecho contribuye a que cada vez se tenga una menor cantidad de dinero líquido y por consecuencia su liquidez se vea afectada.

### ***Prognosis***

Muchas empresas en el país han tenido la necesidad de cerrar sus puertas debido a las deudas que no han podido cobrar a sus clientes, y en el caso de FERSAMAX S.A. se evidencia con el cierre de una de sus sucursales que de continuar con la poca recuperación de su cartera de créditos la liquidez se seguirá deteriorando al punto de no tener los valores suficientes para pagar sus deudas, luego de lo cual podrían presentarse juicios o simplemente no habría la posibilidad de adquirir nueva mercadería quedando sin elementos para trabajar y finalmente llegando al cierre definitivo de la empresa.

Es importante entonces que la empresa busque mecanismos de solución que les permita recuperar los valores que los clientes han solicitado en préstamo para que la liquidez no se vea afectada y por el contrario, constituya un mecanismo idóneo para captar nuevos clientes.

### ***Delimitación del objeto de estudio***

- **Temporal:** La investigación se efectuará en el período 2015.
- **Espacial:** El trabajo se efectuará en la empresa FERSAMAX S.A., ubicada en la provincia de Pastaza, ciudad del Puyo, barrio Intipungo, calle Cristóbal Colon y Juan Velasco.

### ***Interrogantes***

- ¿Qué procesos actualmente se llevan a cabo en la empresa FERSAMAX S.A. para la recuperación de cartera?
- ¿Cuál es el valor de la liquidez de la empresa FERSAMAX S.A. en el año 2015?
- ¿Qué acciones es posible tomar para mejorar los procedimientos de recuperación de cartera?

### **b. Justificación**

El presente trabajo investigativo se lo realiza por la importancia que tiene el valor de cuentas por cobrar en la empresa FERSAMAX S.A., ya que constituye el 60.12% del total de activos, lo que al momento de establecer un método de otorgamiento de créditos ayudará no solo a recuperar y sanear su cartera, sino que también dará la oportunidad para atraer a nuevos clientes, mejorando las ventas y el servicio de la empresa.

El aumento de ventas permitirá también facultar a la empresa a abrir nuevos locales o expandir el principal, aumentando el nivel de empleo y la economía del sector.

El presente proyecto investigativo es importante en el aspecto de mejora continua de procedimientos y mecanismos de control interno, al otorgar parámetros medibles que

puedan ser útiles al momento de tomar decisiones respecto a la cartera de crédito de la empresa.

Los recursos de investigación bibliográfica se encuentran disponibles además de contar con la colaboración de la empresa y de los tutores quienes, junto con la experiencia del investigador, lograrán que el trabajo consiga llegar a sus objetivos.

### **c. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Analizar la influencia de la recuperación de cartera en la liquidez de la empresa FERSAMAX S.A.

#### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los procesos para la recuperación de cartera.
2. Precisar el valor relativo de la liquidez en la empresa FERSAMAX S.A. en el año 2015.
3. Realizar sugerencias que ayuden a mejorar los procedimientos de recuperación de cartera basados en el aumento de la liquidez.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco Teórico

#### a. Antecedentes Investigativos

Recuperar créditos concedidos en las instituciones resulta un de los ejes fundamentales para conseguir una óptima cantidad de recursos, acción que ha sido estudiada en muchas empresas que han tenido dificultades en el cobro de sus haberes.

Sin embargo, la mayor parte de los estudios se centra en la recuperación de cartera que ya posee morosidad, incluso algunas con riesgo severo de cerrar sus puertas gracias al grave desnivel que provoca tener demasiada cartera en mora.

Para dar inicio al estudio de la recuperación de cartera es necesario considerar los diferentes tipos de cartera, según (Rosales, 2016):

**Cartera Vigente:** Son aquellos que se encuentran al día en sus pagos.

**Cartera en Mora:** Aquella que se ha pasado de su tiempo de pago, normalmente hasta 90 días después.

**Cartera Vencida:** Aquella que tienen un atraso mayor al de mora, en general más de 90 días.

**Cartera Judicial:** Aquella que por su dificultad o riesgo de cobro ha sido necesario pasarla a instancias judiciales.

Aunque no es posible tener una cartera con nulo valor de morosidad o vencimiento, los procedimientos que se aplican deben tratar de que el riesgo de ocurrencia sea el mínimo posible, y para ello es necesario que se implanten adecuadamente políticas de recuperación de cartera específicas incluso antes de que estas venzan.

Este procedimiento se denomina cobranza, y ha sido el tema muchos congresos y talleres cuyo propósito ha sido entrenar fundamentalmente a los cobradores para exigir el pago de los haberes de la empresa.

La falta de políticas de crédito y cobranzas en una empresa puede tener otras consecuencias importantes, tales como la necesidad de realizar préstamos en instituciones financieras que cubran el vacío dejado por los haberes no cobrados en pagos de obligaciones pendientes, así lo expresa (Atacushi Chimbo, 2015).

En cuanto a la liquidez, la variable se ha tratado desde múltiples enfoques, así por ejemplo (Gutiérrez Hernández, Téllez Sánchez, & Munilla González, 2005) mencionan que la liquidez se refiere a la medida de pago que tienen las empresas para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, en la cual no se toma en cuenta solamente el dinero en efectivo sino que se hace referencia a todos los activos circulantes con los que se podría pagar esas deudas, así como los tiempos de dilación factibles de los haberes. Un análisis más profundo muestra que la falta de liquidez no solo es síntoma de falta de capacidad de pago, sino de una pérdida de oportunidad respecto a descuentos y promociones.

Cuando la liquidez baja a niveles inferiores a los mínimos de mercado se produce una crisis.

“Ello puede dar lugar, en las economías de mercado, a una venta forzosa de inversiones y activos a largo plazo y, en su forma más grave, a insolvencia y quiebra. Para sus propietarios implicará reducción de la rentabilidad y oportunidad del dinero y pérdida total o parcial de la inversión de capital.” (Gutiérrez Hernández, Téllez Sánchez, & Munilla González, 2005)

El analizar la liquidez y los factores que pueden influir en ella es importante.

“Una buena imagen y posición frente a los intermediarios financieros, requiere: mantener un nivel de capital de trabajo suficiente para llevar a cabo las operaciones que sean necesarias para generar un excedente que permita a la empresa continuar normalmente con su actividad y que produzca el dinero suficiente para cancelar las necesidades de los gastos financieros que le demande su estructura de endeudamiento en el corto plazo” (Arcoraci, 2016)

La liquidez es entonces uno de los elementos más importantes del análisis económico de la empresa junto con la rentabilidad, a pesar de la mayor importancia (casi absoluta) que se le da al segundo elemento mencionado.

La liquidez es un elemento del análisis financiero que permite a la empresa tener conocimiento acerca de los valores efectivos o equivalentes que posee para realizar pagos, inversiones, aprovechar oportunidades que se brinden en búsqueda de una mejor gestión de los recursos, que a la larga mejorará la rentabilidad de la empresa de forma indirecta.

## **b. Fundamentación científico-técnica**

El presente trabajo se basa en el paradigma crítico propositivo

En cuanto a este paradigma, “se caracteriza no sólo por el hecho de indagar y comprender la realidad en la que se inserta la investigación pertinente, sino por provocar transformaciones sociales en ésta, teniendo en cuenta el aspecto humano de la vida social.” (Melero Aguilar, 2012)

Es necesario llevar a cabo procesos de autorreflexión crítica que genere cambios en los actores del problema; en otras palabras, la investigación pretende transformar la realidad, desde una dinámica de liberación y emancipación, desarrollando el pensamiento de personas más allá de objetos, sino que los lleva a participar en una transformación de su entorno. (Freire & Macedo, 1989)

Es importante que la investigación brinde a FERSAMAX S.A. la alternativa necesaria que pueda ayudar a cambiar su realidad problemática en pos de mejorar tanto a nivel empresarial como a nivel personal, respecto de sus empleados y propietarios.



## **Fundamentación filosófica**

La presente investigación se basará en el paradigma crítico propositivo, ya que busca cuestionar los moldes y esquemas tradicionales implantados en la empresa y a la vez plantea alternativas de solución al problema desde una óptica diferente que permitirá a los actores retomar el cauce del negocio y tomar decisiones más adecuadas en función de los intereses colectivos de la organización.

## **Fundamentación legal**

La investigación se sustenta en las siguientes leyes:

### **Constitución del Ecuador**

#### **Ingresos de fuente ecuatoriana**

##### **En su Art. 8.**

Ingresos de fuente ecuatoriana, se considerarán de fuente ecuatoriana los siguientes ingresos:

1. Los que perciban los ecuatorianos y extranjeros por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, de servicios y otras de carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano, salvo los percibidos por personas naturales no residentes en el país por servicios ocasionales prestados en el Ecuador, cuando su remuneración u honorarios son pagados por sociedades extranjeras y forman parte de los ingresos percibidos por ésta, sujetos a retención en la fuente o exentos; o cuando han sido pagados en el exterior por dichas sociedades extranjeras sin cargo al gasto de sociedades constituidas, domiciliadas o con establecimiento permanente en el Ecuador.

4. Los beneficios o regalías de cualquier naturaleza, provenientes de los derechos de autor, así como de la propiedad industrial, tales como patentes, marcas, modelos industriales, nombres comerciales y la transferencia de tecnología.

## **Ley de transferencia**

### **Capítulo 1**

Art. 2. **Ámbito.**- Las disposiciones de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y este Reglamento se aplican a todos los organismos, entidades e instituciones del sector público y privado que tengan participación del Estado.

El sector privado dedicado a las diferentes actividades económicas como laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, de servicios y otras de carácter económico deben cumplir la ley de transparencias para poder solicitar información pública y al libre acceso a fuentes de información.

## **Ley de Régimen Tributario Interno**

### **Capítulo IV DEPURACION DE LOS INGRESOS**

#### **Sección Primera De las Deducciones**

##### **Art. 10.- Deducciones.-**

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

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

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

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

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

## **Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno**

### **Art. 28.- Gastos generales deducibles.**

#### **3. Créditos incobrables.**

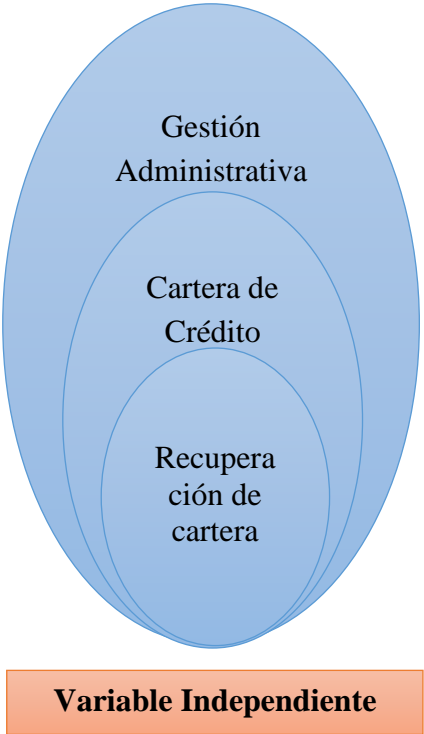
Serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo, en los términos señalados por la Ley de Régimen Tributario Interno.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley (Art. 10 LORTI) serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

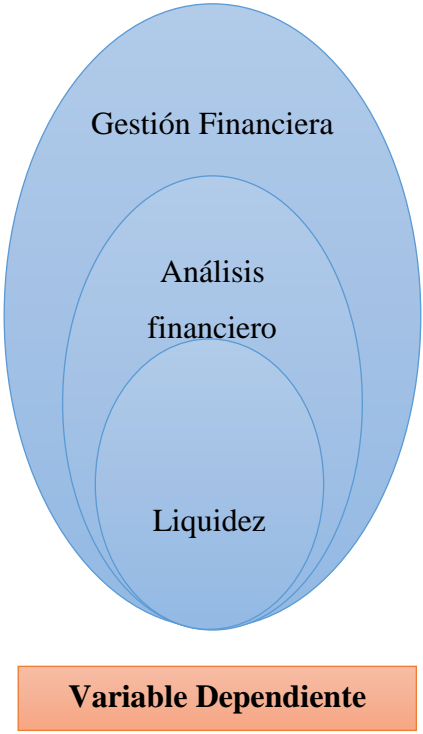
No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva.

Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen Tributario Interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad de las provisiones para créditos incobrables y del movimiento de las cuentas pertinentes.

**Categorías fundamentales**  
**Superordinación de variables**



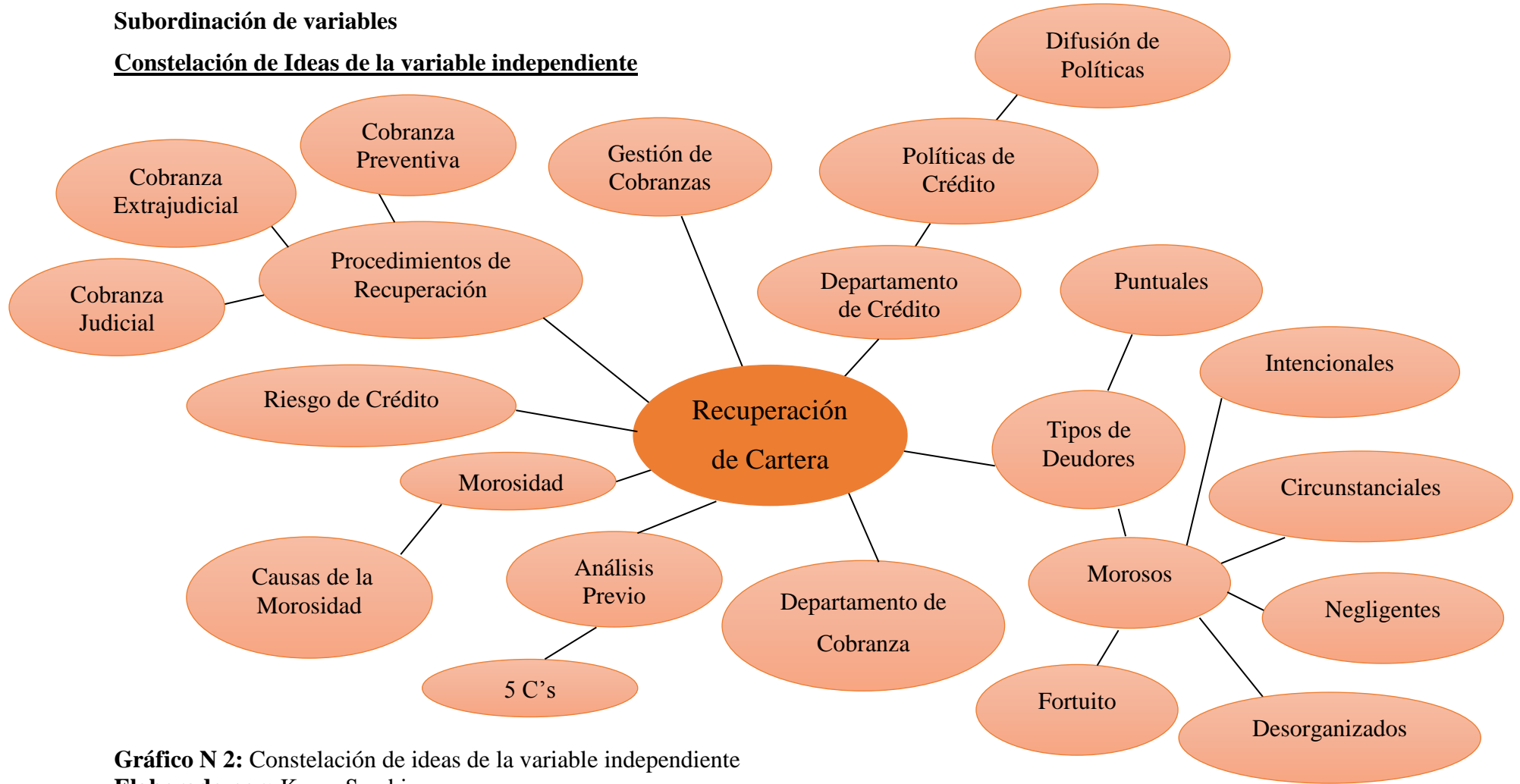
**Categorías Fundamentales**



**Gráfico N 1:** Categorías Fundamentales  
**Elaborado por:** Karen Sarabia

**Subordinación de variables**

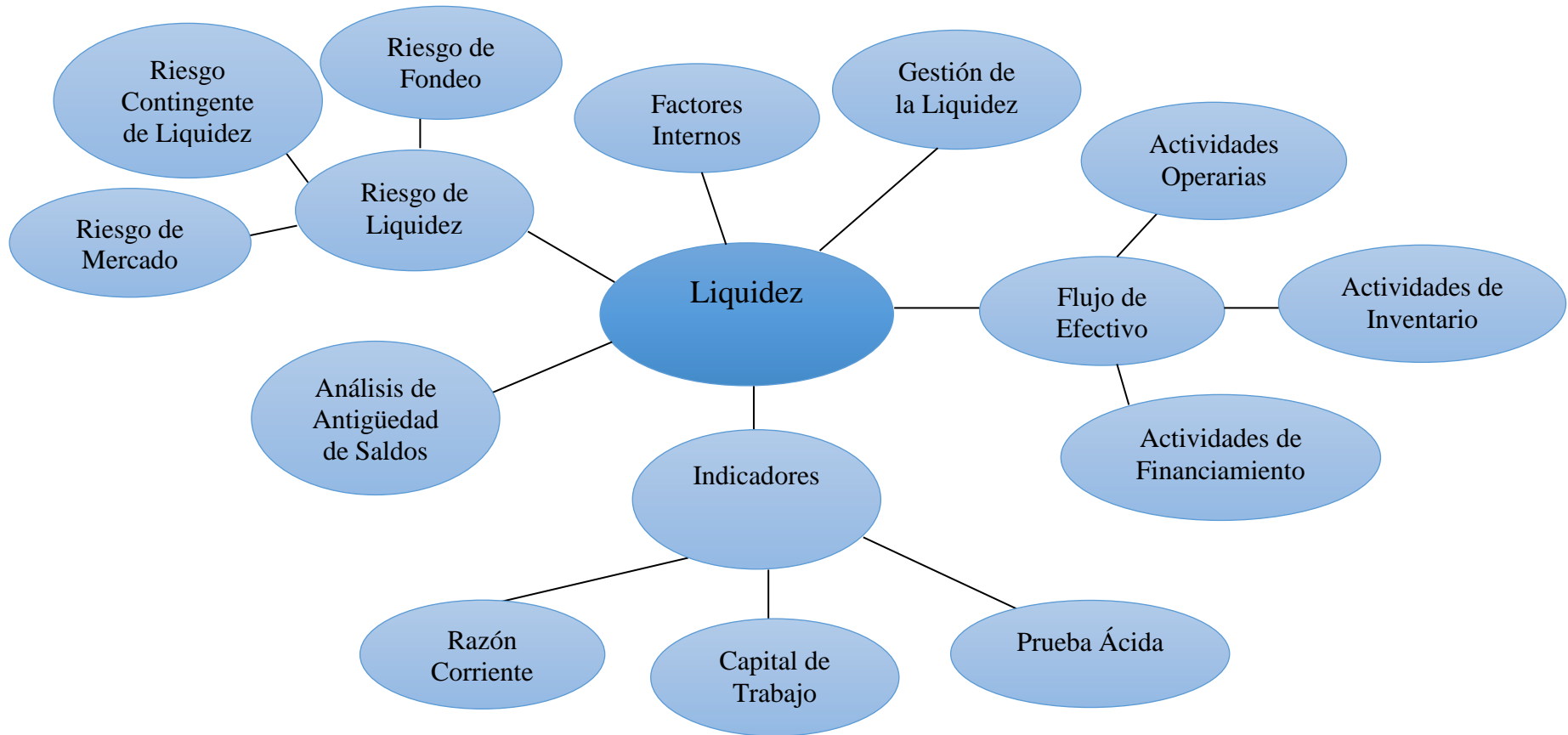
**Constelación de Ideas de la variable independiente**



**Gráfico N 2:** Constelación de ideas de la variable independiente

**Elaborado por:** Karen Sarabia

### Constelación de ideas de la Variable Dependiente



**Gráfico N 3:** Constelación de ideas de la variable dependiente  
**Elaborado por:** Karen Sarabia

## **Conceptualización Variable independiente**

### **Gestión Administrativa**

La gestión administrativa

“consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (Anzola, 2002)

Gestionar consiste en trabajar procurando obtener el máximo aprovechamiento de recursos de la empresa, a la vez generando rentabilidad y mejoras en el servicio al cliente.

Por medio de la gestión administrativa se puede establecer planes y funciones adecuadas para obtener productos y servicios de calidad, tratando de tomar en consideración hasta el más mínimo detalle de las actividades, incluyendo planes de contingencia así como una adecuada gestión de recursos humanos y materiales, y analizando los resultados para corregir errores y efectuar procedimientos correctivos en caso de ser necesario.

En palabras más sencillas, por medio de la gestión administrativa se puede conseguir los objetivos de la organización al lograr unir el esfuerzo de todos los integrantes de la empresa.

### **Cartera de crédito**

Uno de los principales puntos que las empresas deben tener en consideración es la cartera créditos, definida como “el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados.” (Grupo Financiera Multiva, 2009)



Las empresas dentro de la administración de sus actividades pueden otorgar a sus clientes sumas de dinero equivalentes en mercaderías a fin de que ellos puedan trabajar con algo de libertad y tiempo hasta recuperar el valor que se pactó.

Debido a la naturaleza contable, la cartera de crédito se encuentra del rubro de cuentas por cobrar, que se define como los “derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo” (UNID, 2016). Estos valores son considerados a corto plazo y serán transformados en efectivo de forma rápida.

Otro concepto importante es que el brinda (Nino Álvarez, 1987): “Las cuentas por cobrar representan derechos del negocio contra deudores (clientes) que normalmente surgen de las ventas de mercancías o por la prestación de servicios dentro de las operaciones normales de la empresa”.

La creación del crédito directo en una empresa tiene una gran importancia ya que constituye un elemento que otorga ventajas competitivas muy importantes tales como:

- Mejor oportunidad de conseguir clientes
- Mayor volumen de ventas
- Mayor rotación de inventario

Sin embargo, como todo proceso de inversión (la cartera de crédito representa inversión para la empresa ya que compromete recursos con las mercaderías a cambio de un pago futuro) representa un riesgo inherente al depositar la confianza en los clientes acerca de que ellos devuelvan el valor adeudado.

Para minimizar el riesgo de que los clientes se conviertan en deudores morosos o incobrables es necesario que se realice un adecuado análisis de los clientes previo el otorgamiento del crédito, que constituye el primer paso en el proceso de recuperación de cartera, junto con las normas y políticas necesarias para realizar el cobro efectivo.

## **Recuperación de cartera**

La recuperación de cartera se define como “el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.” (ESCOLME, 2016)

La recuperación de cartera o cobranza es la actividad por medio de la cual se busca recuperar los valores de las ventas efectuadas a crédito a los clientes, determinada por procedimientos preestablecidos en cumplimiento de los acuerdos con el cliente de la empresa.

En la fase de recuperación de cartera se busca que todos los valores catalogados como cuentas o documentos por cobrar de manera contable se conviertan en dinero que los deudores deben pagar a la empresa sin tener que recurrir a los procedimientos de recuperación por mora.

## **Gestión de Cobranzas**

Se define la gestión de cobranza como la “actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos.” (credivalores, 2016)

La gestión de cobranza tiene doble propósito: el mantener una relación cordial con el cliente y a la vez procurar el pago oportuno de las deudas de los clientes hacia la empresa para evitar que se incurra en mora, o peor aún, la irrecuperabilidad de la cartera de créditos.

En lo referente a la gestión de cobranza, se deben tomar en consideración dos aspectos, según (Gitman, 1997):

- Selección de las políticas de crédito y condiciones en los que se va a realizar.
- Definir las políticas de recuperación de cartera o cobro.

La gestión de cobranza comienza desde el momento que se define la forma como se va a realizar el crédito, políticas, condiciones con los clientes, luego de lo cual se pueden establecer las políticas y procedimiento de cobro, procurando que estas se den en tiempo normal y no sobre vencimientos.

Con el objetivo de realizar un correcto análisis de Gestión de Cartera es necesario considerar algunos índices que complementará la información acerca de la cartera de créditos de la empresa. Estos índices corresponden al índice de rotación de cuentas por cobrar y los valores relativos de las cuentas incobrables, entre otros.

*Rotación de cuentas por cobrar:* Este indicador muestra el número de veces que una cuenta se ha hecho efectiva en un período de tiempo. (Zapata, 2011)

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{ventas a crédito}}{\text{promedio de cuentas por cobrar}}$$

*Plazo promedio de cobranza:* Indica el número de días que se ha demorado la conversión de las cuentas por cobrar. (Zapata, 2011)

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

*Porcentaje de cuentas incobrables:* Mide el valor de las cuentas incobrables respecto al valor de la cartera de crédito. Este valor puede también considerarse respecto a los activos y a las ventas para determinar su peso en porcentaje y por tanto su grado de importancia.

$$\text{Porcentaje de cuentas incobrables} = \frac{\text{Cuentas incobrables}}{\text{Cartera de crédito}}$$

$$\text{Incobrables vs ventas} = \frac{\text{Cuentas incobrables}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Incobrables vs activo} = \frac{\text{Cuentas incobrables}}{\text{Activo total}}$$

*Cobertura*: Constituye el valor proporcional de la provisión para subsanar pérdidas. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2016)

$$Cobertura = \frac{Provisiones}{Cartera\ de\ crédito}$$

### **Análisis previo**

En este punto se selecciona y clasifica a los clientes de acuerdo al tipo de crédito solicitado, y se verifica que exista la posibilidad de pago oportuno. Toda empresa que desee otorgar crédito debe en primer lugar realizar un análisis del cliente a fin de evitar riesgos futuros de incobrabilidad de haberes, lo cual también implica gasto para la empresa y necesariamente una disminución de rentabilidad.

### *5 C de Crédito*

Para realizar este análisis, muchas instituciones se basan de forma teórica en las 5 C de crédito, las cuales son según (Finance Center, 2001)

- **Credibilidad**: Se refiere al historial de pagos y al cumplimiento de créditos.
- **Capacidad**: Se verifica que el solicitante pueda pagar su crédito en base a sus flujos de caja futuros.
- **Capital**: Es el dinero que la persona ha invertido en su negocio, básicamente se trata de un indicador que mide cuanto la persona arriesga en un eventual fracaso del negocio.
- **Colateral**: Hace referencia a los activos que posee el solicitante que respaldará su solicitud de crédito entre los que se encuentra los bienes de la persona. Adicionalmente se refiere a las garantías adicionales tales como firmas de terceros en caso hipotético de un fracaso del negocio.
- **Condiciones**: Se refiere al propósito o uso que la persona dará al préstamo una vez posea el dinero. Adicionalmente se verifica también condiciones del ambiente.

## **Tipos de deudores**

Para lograr recuperar la cartera de crédito es muy importante ubicar a los tipos de deudores, ya que para cada uno de ellos es posible que se deba ocupar una estrategia diferente. Según (Brachfield, 2016) los deudores son:

**Puntuales.-** Quienes pagan a tiempo el valor a deber a la empresa. Son los que por medio de un análisis y una correcta aplicación de políticas se debe atraer para ser parte de la organización.

**Morosos.-** Aquellos que no pagan a tiempo sus deudas, perjudicando la economía de la empresa. En este apartado, se pueden reconocer cinco tipos de deudores:

**Intencionales.-** Son aquellos que teniendo la liquidez suficiente no pagan, con el objetivo de obtener una financiación gratuita con cargo al proveedor. A pesar del retraso, esta clase de deudores acaban pagando. De esta clase se desprenden los deudores profesionales, aquellos que nunca pagan aun teniendo los valores para hacerlo, y los que provocan finalmente que se deba ejercer una acción judicial contra ellos. Esta clase de deudores son los que pueden pagar pero no quieren.

**Fortuitos.-** Son aquellos que tienen toda la voluntad de pagar, pero que no pueden hacerlo debido a la falta de liquidez temporal de los mismos. Esta clase de deudores acaban pagando la deuda al final si el tiempo es suficiente así como las facilidades de pago les ayudan a saldar su deuda. Son aquellos que quieren pagar pero no pueden.

**Desorganizados.-** Son aquellos que tienen las facilidades de pagar y tienen la intención de hacerlo, pero se despistan debido a su mala organización que les lleva al retraso de sus deudas.

**Negligentes.-** Son aquellos que pueden pagar y que están conscientes de su deuda, pero que le dan poca importancia aun cuando se haya considerado algunos términos al momento de realizar la transacción. Son aquellos que prefieren desviarse en

juegos, diversiones, o simplemente no hacer nada, que finalmente se ve reflejado en su empresa.

**Circunstanciales.-** Son aquellos que se niegan a pagar por algún problema en el producto o servicio que se les brinda. Generalmente son personas de buena fe que pagarán sus deudas una vez se arregle la disputa por el producto o servicio.

### **Departamento de cobranza**

El departamento de cobranza se encarga de establecer las políticas de cobranza, definidas como “la serie de procedimientos establecidos para el cobro de las cuentas por cobrar una vez que éstas han vencido. La eficacia de estas políticas puede ser parcialmente evaluada considerando el nivel de los gastos por cuentas incobrables.” (Gitman, 1997)

En empresas especialmente grandes en estructura, el departamento de cobranza se encuentra separado del departamento de créditos, aunque tiene directa relación con el mencionado departamento. Esta separación se da con el propósito de hacer cargo a una persona o sector de la empresa en el cobro de las deudas, tratando de que no sea el mismo encargado de otorgar el crédito quien los cobre, ya que se corre el riesgo de encubrir negocios fraudulentos o fracasados en caso de ser la misma persona.

### **Procedimientos de recuperación**

#### Cobranza preventiva

La cobranza preventiva “se hace antes que el crédito produzca su exigibilidad, es decir, advierten al deudor que se acerca la fecha en que debe realizar el pago de su cuota o deuda” (Galdames Bravo, 2012)

## Cobranza extrajudicial

Se lo puede definir como “un intento para que se pague lo que debe, se cumpla con el compromiso y se evite un pleito mayor.” (Galdames Bravo, 2012)

## Cobranza judicial

Es aquella que “se desarrolla dentro de un procedimiento ejecutivo de cobro destinado a hacer efectiva la acreencia del crédito a través de un proceso judicial llevado a cabo ante los tribunales ordinarios de justicia” (Galdames Bravo, 2012)

## **Departamento de crédito**

Parte del proceso de recuperación de cartera de crédito nace en la correcta definición del departamento de crédito, el cual se encarga de otorgar los diferentes préstamos a los clientes de manera directa, previo análisis y con base a las políticas de crédito de la empresa.

## **Políticas de crédito**

Se puede considerar al crédito:

“Como la operación de entrega de un valor actual sobre la base de la confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo además pactar un interés. Así podemos vislumbrar que acudimos al crédito como un medio de obtener u intercambiar algo en razón de la posibilidad de obtener un beneficio mutuo.” (Galdames Bravo, 2012)

En tanto que una política constituye una acción o conjunto de acciones destinadas a cumplir un objetivo. Son lineamientos base para la toma de decisiones en una empresa.

Dentro de las políticas de crédito se deben establecer dos elementos, según (Peñaloza Palomeque, 2008):

### *Selección del crédito*

En este punto se selecciona y clasifica a los clientes de acuerdo al tipo de crédito solicitado, y se verifica que exista la posibilidad de pago oportuno. Toda empresa que desee otorgar crédito debe en primer lugar realizar un análisis del cliente a fin de evitar riesgos futuros de incobrabilidad de haberes, lo cual también implica gasto para la empresa y necesariamente una disminución de rentabilidad.

### **Difusión de políticas de crédito**

Las políticas de crédito no solo corresponden al área de crédito, sino a todos los involucrados en el proceso, incluido los clientes. Es importante que los diversos niveles involucrados que existen en la empresa conozcan de forma adecuada las políticas de crédito, y ello se consigue solo mediante la comunicación efectiva.

### **Riesgo de crédito**

Aunque la mayor parte de tratados y estudios del riesgo de crédito se realiza sobre las instituciones del sistema financiero tomando en consideración que su principal actividad es la intermediación financiera, los análisis son posibles en cualquier institución que otorgue créditos en general.

El riesgo de crédito constituye la incertidumbre sobre el valor económico de los activos financieros (cuentas por cobrar) que se da especialmente por la disminución de la capacidad de pago del deudor e incluso volviéndose impagable disminuyendo así el valor económico de los activos (Trigo, 2009).

El riesgo de crédito de hecho el más antiguo desde el punto de vista financiero, ya que según (Trigo, 2009) citando a Caouette, Altman y Narayanan en la antigua Babilonia ya existían ciertos lineamientos que regulaban los créditos en el Código de Hamurabi, en donde también se deja constancia del riesgo de crédito.



El riesgo de crédito sin embargo ha sido poco estudiado o incluso no tomado en consideración debido a que otros riesgos tales como el de mercado tienen una mayor cantidad de información disponible, tiempos de medición, características de la distribución de las pérdidas asociadas, entre otras.

Una evaluación correcta del riesgo de crédito sin embargo traerá como consecuencias una disminución en las pérdidas asociadas a la misma, lo que a su vez ayudará a que la empresa pueda tomar mejores decisiones respecto al tratamiento de cuentas por cobrar.

## **Conceptualización Variable dependiente**

### **Gestión financiera**

El área financiera es un punto estratégico en la toma de decisiones de una empresa, ya que en todos los casos, por mínima que sea la operación a realizar siempre tendrá implícito una decisión respecto a la parte económica o monetaria.

Entonces la gestión financiera se puede definir como:

“Todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte en realidad a la visión y misión en operaciones monetarias.” (Torre Padilla, 2016)

La gestión financiera entonces tiene relación directa con todas las decisiones que respecta al aspecto económico, que de acuerdo a (Barrientos Díaz, 2016) pasa por tres áreas de decisión:

- Decisión de inversión
- Decisión de financiamiento
- Decisión de destino de utilidades

La primera referida a la totalidad de recursos que se destinan para realizar proyectos a futuro, cuyo análisis pasa por la medición del grado de riesgo de cada una de las inversiones así como sus riesgos asociados.

La decisión de financiamiento considera la mejor combinación de fuerzas financieras que hacen posible la ejecución de un proyecto. Se busca en lo posible maximizar tanto operaciones como beneficios comprobando siempre la estructura de activos para asumir una posición frente al riesgo futuro.

La decisión de utilidades pasa por dar un destino a las mismas, en que invertir o usar esos fondos para beneficio de la empresa.

La gestión financiera entonces busca dar solución a estas tres decisiones, y aunque no es sencillo de lograr, pondrá a disposición una serie de herramientas que faciliten su consecución.

### **Análisis Financiero**

Se define el análisis financiero como la técnica de evaluación del comportamiento de una empresa que ayuda a establecer las condiciones actuales de la misma y brinda una proyección a futuro, basado en los objetivos preestablecidos para ella. (Nava Rosillón, 2009)

El análisis financiero se enfoca en la aplicación de instrumentos a los estados financieros que ayudan a generar medidas especialmente enfocadas en la toma de decisiones gerenciales, ya que para (Rubio, 2007) los estados financieros por si mismos no generan la suficiente información para realizar una planificación financiera o a su vez no revelan de forma exacta la situación financiera de la empresa.

Entonces realizar un análisis de las cuentas a través de aplicación de criterios técnicos como los índices e indicadores financieros constituirán una herramienta

valiosa que permita tanto a gerentes, empresarios y accionistas tomar las mejores decisiones respecto a la forma en cómo debe la empresa seguir su curso.

El análisis financiero busca en base a los “números” de la empresa conseguir objetivos institucionales y establecer los parámetros que permitan la satisfacción de quienes conforman la empresa.

### **Liquidez**

De forma sencilla la liquidez se la puede catalogar como la facilidad para que un activo se convierta en efectivo. (Peñaloza Palomeque, 2008)

La liquidez se relaciona directamente con el dinero o las posibilidades de que un activo se convierta en dinero que sirva para pagar deudas a corto plazo. Una característica de estos activos es que al momento de transformarlos no deben perder su valor original. Entonces, es una medida de capacidad de pago de cualquier organización (Paredes, 2011).

La liquidez se presenta en forma de indicador financiero, normalmente el primero que se calcula dentro de un análisis financiero, ya que juzga la capacidad de pago de la empresa de sus deudas a corto plazo, así como también constituye una medida de la solvencia que tiene particular importancia para los inversionistas y accionistas.

Esta medida es en especial importante para el empresa en los períodos recesivos, en donde el crédito bancario es menor a los demás períodos, y cuyo cálculo se realiza mediante la relación entre los activos a corto plazo y las deudas a corto plazo, en el caso de la liquidez absoluta, y que servirá de medida para conocer que valores de su activo podrá destinar al pago de las deudas corrientes en el transcurso del período contable siguiente. (Paredes, 2011).

## **El riesgo de liquidez**

Una empresa que se encuentra sin dinero es una empresa que se encuentra a la deriva, dependiendo las externalidades que puedan suscitarse a favor o en contra de la misma.

Al otorgar un crédito, la empresa asume un riesgo importante: el de confiar en el pago futuro de la persona u organización a la que presta el dinero.

El riesgo de liquidez

“Puede definirse como la pérdida potencial ocasionada por eventos que afecten la capacidad de disponer de recursos para enfrentar sus obligaciones (pasivos), ya sea por imposibilidad de vender activos, por reducción inesperada de pasivos comerciales, o por ver cerradas sus fuentes habituales de financiación.”  
(De Lara, 2003)

Para una empresa el riesgo de liquidez es de vital importancia ya que en caso de que ocurra una situación de iliquidez traerá como consecuencias un desfinanciamiento producto del estancamiento de valores líquidos que no generan ganancia, costos adicionales por la mantención de activos fijos que se vuelven improductivos producto de la para obligada d la producción por falta de recursos, niveles de endeudamiento elevados producto de la necesidad de recuperar dinero en efectivo que traerá como consecuencias mayores gastos financieros y menor rentabilidad.

Aunque es muy común realizar este análisis en las instituciones bancarias, también representa un riesgo en las demás empresas.

Para (Sánchez Mayorga & Milán Solarte, 2012), el riesgo de liquidez tiene tres componentes:

- **Riesgo de fondeo:** Constituye la posibilidad de no pago producto de desajustes que pueden existir entre los flujos de activos y de pasivos, es decir,

disminución de activos de pago o aumento o aceleración de tiempos de los pasivos por pagar.

- Riesgo contingente: En el caso de que a futuro sea necesario un mayor volumen de liquidez de lo planeado.
- Riesgo de mercado: necesario para establecer la posibilidad de que una empresa pueda realizar operaciones sin que para ello se incurra en pérdidas no aceptables.

### **Indicadores de liquidez**

En general los indicadores permiten establecer la capacidad de pago de las empresas en el corto plazo. La inclusión de las NIIF sin embargo ha hecho que este índice se vea afectado de una forma muy significativa, en especial por las reclasificaciones de algunos elementos que anteriormente ingresaban dentro del grupo de los corrientes y en la actualidad no se lo hace.

Para ser más específicos, de acuerdo a (Arias, 2013) citando a las NIIF, los mayores cambios se presentan:

- 1) Componente de financiación como un menor valor de las cuentas por cobrar o por pagar, cuando se pactan plazos de pago superiores a los plazos normales del negocio. Esto conlleva a que el valor de estas cuentas se reconozcan por un menor valor al facturado o convenido, diferencia importante con lo aplicado actualmente.
- 2) Reconocimiento de un menor valor de los préstamos a corto plazo con relación al valor desembolsado, cuando la tasa de interés pactada es menor a las tasas de mercado de referencia.
- 3) Separar de la propiedad, planta y equipo, los activos no corrientes mantenidos para la venta, los cuales deben ser vendidos en un plazo no mayor a un año y medidos por su valor razonable.

- 4) Reconocer las inversiones e instrumentos emitidos por su valor razonable o por su costo amortizado, en vez de su valor nominal o costo de adquisición.
- 5) Medir el inventario conforme al menor entre el costo y el valor neto realizable, el cual incluye los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.
- 6) La reclasificación de los repuestos y suministros con utilización mayor a un año como propiedad, planta y equipo y no dentro del elemento de inventarios.
- 7) Reconocer la disminución de valor de los activos financieros por efecto de deterioro de manera particular dadas las diferentes evidencias de deterioro.

Los niveles de liquidez se determinan por medio del análisis financiero, en el que al relacionar los elementos de la información financiera permiten obtener indicadores necesarios para la medición de la liquidez.

**Razón Corriente.-** También llamada razón circulante permite “determinar la capacidad de la empresa para cancelar sus deudas en el corto plazo relacionando los activos circulantes con los pasivos circulantes” (Nava Rosillón, 2009). Sin embargo de acuerdo a las NIIF el valor del activo y del pasivo corriente puede verse afectado al no reconocerse deudas cuyos plazos excedan el normal de la industria, por lo que el índice original.

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Se convierte en:

*Razón Corriente*

$$= \frac{\text{Activo corriente} - \text{Cx}C \text{ con vencimiento superior al normal}}{\text{Pasivo corriente} - \text{Cx}P \text{ con vencimiento superior al normal}}$$

La razón corriente no implica necesariamente disponibilidad inmediata de efectivo ya que en caso de que la mercadería no se venda rápidamente o no se haga un cobro efectivo de las ventas a crédito el valor de la razón corriente puede ser falso.

Este índice es importante porque indica la capacidad que tiene la empresa para incluso acceder a descuentos de pronto pago, promociones u otras oportunidades teniendo el dinero disponible para ello.

**Prueba ácida.-** También llamado índice de liquidez inmediata, este indicador “mide la suficiencia o no que posee la empresa para pagar en forma inmediata sus deudas en un momento dado” (Nava Rosillón, 2009). Este indicador se caracteriza por no tener el inventario de mercaderías que constituye el activo menos líquido del corriente. De igual forma gracias a las NIIF el índice pasa de:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario de Mercaderías}}{\text{Pasivo corriente}}$$

A:

$$\begin{aligned} &\text{Prueba Ácida} \\ &= \frac{\text{Activo corriente} - \text{Cx}C \text{ venc. super.} - \text{Inventario de Mercaderías}}{\text{Pasivo corriente} - \text{Cx}P \text{ con vencimiento superior al normal}} \end{aligned}$$

Es importante porque incluso el inventario de mercaderías podría constituir pérdidas al venderse.

**Capital de trabajo.-** Es referido al valor de la inversión en activos a corto plazo o corrientes. De igual forma se debe eliminar de la consideración las cuentas por cobrar y pagar superiores al plazo normal fijado por la empresa.

*Capital de trabajo*

$$\begin{aligned} &= \text{Activo corriente} - \text{Cx}C \text{ con vencimiento superior al normal} \\ &- (\text{Pasivo corriente} \\ &- \text{Cx}P \text{ con vencimiento superior al normal}) \end{aligned}$$

Sin embargo se considera que el capital de trabajo es más una medida de liquidez que un indicador (Gitman, 2003), ya que a medida que este valor es mayor constituye una mejor posibilidad de tener entrada de efectivo para satisfacer obligaciones a largo plazo.

La administración del capital de trabajo es importante en las empresas industriales ya que en general representa más de la mitad de los activos totales, y aún más en empresas de distribución.

### **Gestión de la liquidez**

La liquidez se caracterizó como el dinero necesario para pagar de manera oportuna los compromisos a corto plazo contraídos por la empresa.

Dicho de esta forma, constituye un elemento de vital importancia en una empresa, aunque en muchas ocasiones no se le otorgue la relevancia necesaria.

La liquidez en general depende de dos factores (Torres Velat, Rui Paul, & Ortiz Arias, 2016):

1. El tiempo necesario para que los activos se transformen en dinero.
2. Su incertidumbre en el tiempo y el valor para que los activos se transformen en líquido.

Es importante que las empresas aprendan a manejar su liquidez a fin de que tengan a disposición el dinero necesario para lograr tener mejores oportunidades de conseguir descuentos y rebajas de interés.

### **Flujos de efectivo**

Un elemento que aporta información valiosa a la empresa y que ayuda a realizar un mejor análisis de liquidez es lo referente a los flujos de efectivo.

Para (Zapata, 2011), el flujo de efectivo:



“Es el informe contable principal que presenta de manera significativa, resumida y clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los diversos conceptos de entrada y salida de recursos monetarios efectuados durante un período, con el propósito de medir la habilidad gerencial en recaudar y usar dinero, así como evaluar la capacidad financiera de la empresa, en función de su liquidez presente y futura” (p. 389)

Como se puede observar en el concepto, los flujos de efectivo son una herramienta acorde con la evaluación de la liquidez de la empresa. Los resultados obtenidos de este estado son muy importantes para la vida de la empresa aunque no sea un elemento que se desarrolle de forma continua en la empresa ecuatoriana.

El autor (Zapata, 2011) menciona como principales usuarios de la información financiera a:

- *Gerentes y directivos de las empresas*: Los flujos de efectivo son claves en la toma de decisiones ya que el informe contable contiene información del movimiento de efectivo, lo que ayudará a implementar, cambiar o eliminar políticas de compras, de venta, de inversión, etc.
- *Accionistas*: Constituyen una medida de valoración gerencial y permite tomar decisiones respecto al faltante o excedente de efectivo.
- *Unidades asesoras y auxiliares*: Permite dar mejores recomendaciones acerca del uso del efectivo.
- *Encargado de los créditos*: Tanto en cobros como en pagos permite realizar una evaluación de ingresos y egresos, del dinero cobrado, por cobrar, pagado y por pagar.
- *Organismos de control*: Les permite establecer si deben realizar una intervención o no. En este sentido la liquidez es tal vez más importante que los mismos estados financieros tradicionales.
- *Proveedores*: Es una herramienta muy buena que les permite evaluar su situación de negociación con la empresa.
- *Entidades del sistema financiero*: Es fundamental para decidir si otorgar un crédito o no.

### *Clasificación*

El flujo de efectivo, o dicho de otra forma los movimientos, pueden clasificarse atendiendo ciertos criterios a fin de evaluar por sectores los resultados de cada tipo de movimiento. De acuerdo a (Zapata, 2011) los flujos se clasifican en:

#### *Actividades de operación*

Se engloban las actividades de producción, compra y venta de bienes incluyendo los pagos por servicios que se destinan a la operación o giro del negocio. Entre los valores que constituyen las entradas se encuentran la venta de bienes de operación (producidos o comprados), incluyendo cobros a los clientes, recepción de préstamos de operación incluyendo los de los accionistas, interés sobre actividades de operación, o cualquier otro ingreso que se reconozca como operativo. Los valores de salida incluyen los abonos y egresos por mercaderías y suplementos para la producción, los pagos a proveedores parciales o totales, los pagos de remuneraciones a empleados, desembolsos por pagos de servicios para la actividad operativa, pago de impuestos, donaciones y otras actividades en donde el egreso sea por actividades de operación

#### *Actividades de inversión*

Se encuentran los pagos e ingresos que tienen que ver con la adquisición de acciones, títulos valores, propiedades de planta y equipamiento, todo activo permanente. Entre las entradas más comunes se encuentran los cobros y recepción de préstamos y las ventas de los bienes considerados fijos. En las salidas se encuentran los pagos y desembolsos por adquisición de acciones y compra de bienes fijos.

#### *Actividades de financiamiento*

Se engloban los valores pagados y recibidos producto de recursos destinados a las operaciones de compra venta de acciones, costos financieros y dividendos especialmente. Para ser más concretos las entradas se dan por las ventas de acciones

y participaciones, así como de todo artículo de deuda y títulos valor. Las salidas se refieren al pago de dividendos a accionistas y socios y pagos de capital.

### **Análisis de antigüedad de saldos**

En una empresa es importante que exista un departamento de cobros el cual gestione las cuentas por cobrar de tal forma que se pueda realizar el cobro a tiempo y se realice el respectivo seguimiento de cobro de las cuentas morosas.

En general la administración debe tener la suficiente autoridad para decidir si continuar otorgando créditos y de ser el caso buscar alternativas de financiamiento a las deudas en caso de que el retraso se dé de forma temporal (Chagolla, 2016).

Ahora bien, para lograr un análisis correcto de las cuentas por cobrar se realiza el análisis de antigüedad de saldos, que no es otra cosa que enlistar las deudas pendientes de cobro por fecha o período de vencimiento, situación que con un computador se obtiene de una forma muy sencilla. Para (Chagolla, 2016) un listado de este tipo debería contener mínimo la siguiente información:

- Número de cliente
- Nombre del cliente
- Saldo de la cuenta
- Importe al corriente. Representa la suma de todas las facturas que están dentro de los términos del crédito.
- Importe vencido de 1 a 30 días
- Importe vencido de 31 a 60 días
- Importe vencido de 61 a 90 días
- Importe vencido de 91 a 120 días
- Importe vencido de más de 120 días.

Desde luego que la clasificación brindada anteriormente no es rígida y pueda cambiar de acuerdo a las necesidades particulares de la empresa. Generalmente los

listados poseen una presentación horizontal y al final de cada columna se muestran los subtotales de cada elemento.

Una práctica muy eficiente es recordar el estado de cuenta a los clientes de forma regular, mensualmente si es posible, adicionalmente se debe tomar en consideración que es el departamento de cobranzas quien debe manejar este informe y realizar los análisis respectivos y tomar las medidas necesarias para evitar que los saldos se vayan acumulando en mora.

### **c. Hipótesis**

La recuperación de cartera tiene relación directa con la Liquidez de FERSAMAX S.A.

#### ***Señalamiento de variables***

**Variable independiente:** Recuperación de cartera

**Variable dependiente:** Liquidez

**Unidad de observación:** FERSAMAX S.A.

## CAPÍTULO III

### 3. Metodología

#### a. Modalidad, enfoque y nivel de investigación

##### **Enfoque Investigativo**

El presente trabajo investigativo muestra un enfoque cuali-cuantitativo.

##### *Enfoque cuantitativo*

El enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Este enfoque basa su estudio en la asignación numérica a las variables que en última instancia corroborarán supuestos de partida denominada hipótesis. Este enfoque se utiliza en las encuestas que se realizarán al personal de la empresa.

##### *Enfoque cualitativo*

El enfoque cualitativo “tiene entonces por principio la adopción de un criterio lógico, esto es, entre las premisas y las conclusiones se constituye un estrecho conjunto de relaciones regladas, tales que para ir de las primeras a las segundas no habrá más que seguir sus estipulaciones.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). El enfoque cualitativo parte una vez que se ha demostrado la hipótesis, para llegar a conclusiones válidas que puedan transformar la realidad investigada.

## **Modalidad de la Investigación**

### ***Investigación Bibliográfica – documental***

La investigación documental “es aquella búsqueda o indagación que se basa en la localización, registro, recuperación, análisis e interpretación de fuentes bibliográficas, hemerográficas, así como fuentes de carácter primario o inéditas.” (Suárez, 2007)

La investigación documental provee un primer acercamiento al problema de estudio, y en el caso de la liquidez y la recuperación de cartera existe información abundante para tratar el problema de estudio de una forma adecuada.

### ***Investigación de Campo***

La investigación de campo contiene una serie de “procedimientos del tipo sujeto-objeto como la observación directa, o sujeto-sujeto como la entrevista” (Rojas Crotte, 2011)

En esta clase de investigación es necesario acudir al lugar en donde se suscita el problema con el objetivo de recopilar información primaria que ayude a entender como se está desarrollando el problema para posteriormente emitir criterios válidos para su solución.

## **Nivel de Investigación**

### ***Investigación exploratoria***

Se define como

“el diseño de investigación que tiene como objetivo primario facilitar una mayor penetración y comprensión del problema que enfrenta el investigador” (Malhotra, 2004)

El problema estudiado en la empresa se presenta por primera vez, por lo que es necesario indagar en él para tener una mejor comprensión del tema. En el caso de la presente investigación no se ha realizado el análisis correspondiente de la recuperación de créditos y como podría influir en la liquidez de la empresa.

### ***Investigación descriptiva***

Se define a la investigación descriptiva como “aquella que busca especificar las propiedades, características, y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke, 1989)

La investigación descriptiva complementa a la exploratoria ya que mediante su aplicación se podrá recabar información del área de investigación, especialmente la aplicación de las variables de estudio en la empresa mediante encuestas o cualquier otro elemento que ayude a obtener dicha información.

### ***Investigación correlacional***

La investigación correlacional es la que tiene por objetivo evaluar la relación existente entre dos categorías o dos variables, observar cómo se desarrollan diversos fenómenos entre sí. (Rusu, 2016)

Gracias a la hipótesis la presente se trata de una investigación correlacional ya que por medio del análisis estadístico se busca establecer la incidencia que tiene la cartera de crédito en la liquidez de la empresa FERSAMAX S.A.

## **b. Población y muestra**

### ***Población***

Se define a la población como el conjunto de elementos sobre la cual se formula el problema de investigación, o de otro modo, los elementos que están referidos en las

conclusiones de la investigación. (Ministerio de Salud de la República de Argentina, 2016).

La población de análisis de la empresa para el análisis de las variables de investigación lo constituye:

- Wilfrido Garcés: Gerente
- Mariela Flores: Presidenta
- Mariela Miranda: Contadora

Adicionalmente se realizará un análisis de los principales indicadores de liquidez de la empresa, así como un análisis de cumplimiento de procedimientos de recuperación de cartera. Es notorio que debido a la cantidad de personas que componen la población no será necesario obtener una muestra de ella. No así de las cuentas por cobrar que suman un total de 113 a la fecha del análisis.

### ***Muestra***

Una muestra es “un subconjunto de la Población Blanco de la Inferencia” (Ministerio de Salud de la República de Argentina, 2016)

La muestra debe tener las características representativas de la población para que sea válida, es decir, debe reflejar similitudes y diferencias de la misma, así como ejemplificar las características de la misma. (Cuesta, 2016)

La muestra de las cuentas por cobrar se tomará a partir de la siguiente fórmula, según (Aguilar Barrojas, 2005):

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N - 1) + Z^2pq}$$

En donde:

p: Proporción de ocurrencia (0.5)

q: Proporción de no ocurrencia (0.5)



n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

Z: valor crítico (1.96 a 95% de confianza)

d: nivel de error (0.01)

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N-1) + Z^2pq}$$
$$n = \frac{113(1.96)^2 0.5 \times 0.5}{0.01^2(113-1) + (1.96)^2 0.5 \times 0.5}$$
$$n = \frac{108.5252}{0.0112 + 0.9604} = \frac{108.5252}{0.9716}$$
$$n = 111.7$$

Ya que la población de estudio es pequeña, la muestra resulta ser la misma que la población de cuentas por cobrar, porque lo que se tomarán los datos primarios a partir de la totalidad de elementos estudiados.

### **Unidad de Investigación**

La investigación se delimita por:

- **Contenido o ciencia:**

Campo: Económico

Área: Gestión Financiera

Aspecto: Recuperación de Cartera

- **Tiempo**

Un año

- **Espacio**

Ciudad del Puyo

- **Lugar**

Empresa FERSAMAX S.A.

### c. Operacionalización de variables

#### Variable independiente: Procedimiento de recuperación de cartera

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es la actividad destinada a recuperar los fondos que fueron prestados a los clientes a través de la venta a crédito de la mercadería mediante un acuerdo entre las partes	Recuperación de fondos          Ventas a crédito          Acuerdos previos de pago	Tiempos de recuperación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta 30 días</li> <li>De 31 a 60 días</li> <li>Más de 60 días</li> </ul> Período promedio de cobranza   Rotación de cuentas por cobrar  Rotación de cartera  Políticas de crédito    Efectividad de cobranza       Morosidad	¿De qué manera ocurre la recuperación de Fondos?   ¿Existen manuales con procedimientos de recuperación de cartera? ¿Cuáles han sido las acciones de recuperación de cartera? ¿Qué artículos se han vendido a crédito? ¿Cuántos clientes han solicitado crédito directo en la empresa? ¿Cuál es el valor máximo de crédito? ¿Qué tiempo máximo se da plazo a los clientes para realizar sus pagos? ¿Existe procesos preestablecidos para otorgar créditos? ¿Cuál es el índice de morosidad que tiene la empresa?	Cuestionario   Ficha de observación aplicada a la empresa  Análisis de procedimientos de recuperación implementados Ficha de observación aplicada a la empresa Ficha de observación aplicada a la empresa Ficha de observación aplicada a la empresa Ficha de observación aplicada a la empresa Ficha de observación aplicada a la empresa Análisis de morosidad

**Cuadro N 1:** Operacionalización variable independiente

**Elaborado por:** Karen Sarabia

**Variable dependiente: Liquidez**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Constituye la capacidad de pago que tiene la empresa respecto de sus deudas a corto plazo</p>	<p>Capacidad de pago</p>	<p>Cobertura de la garantía</p> <p>Liquidez</p> <p>Prueba Ácida</p>	<p>¿Son representativos los montos adeudados por los clientes de la empresa?</p> <p>¿Cuáles son los índices de liquidez que muestra la empresa en el período de estudio?</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Análisis financiero de las cuentas de balances</p>
	<p>Deudas a corto plazo</p>	<p>Monto de la deuda</p>	<p>¿Qué valor ha tenido el pasivo corriente en el período de estudio?</p>	<p>Análisis a las cuentas de balance</p>

**Cuadro N 2:** Operacionalización variable dependiente  
**Elaborado por:** Karen Sarabia

## CAPÍTULO IV

### 4. Resultados

#### a. Principales resultados

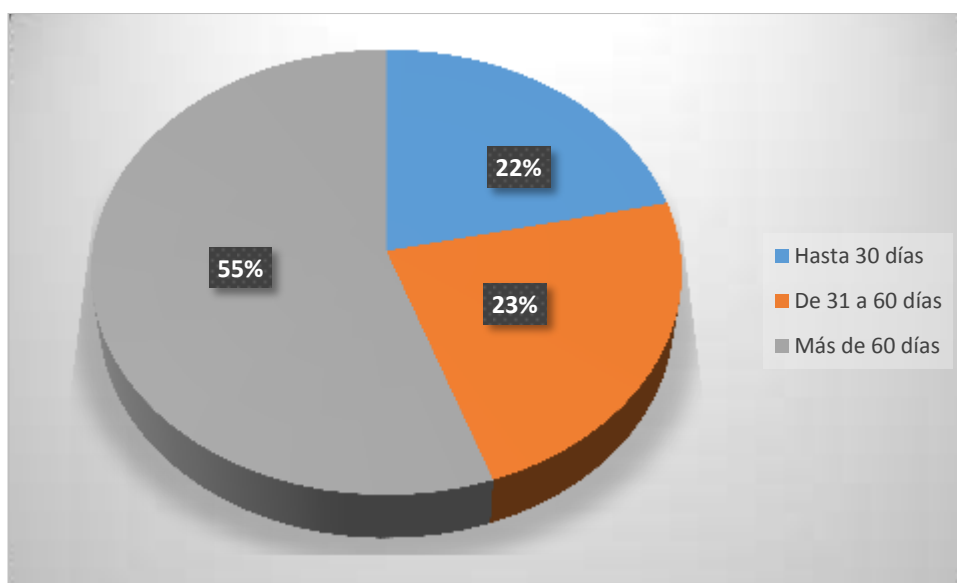
Los datos se obtendrán por medio de un estudio de campo que será levantado por medio de fichas de observación luego de lo cual también se realizarán análisis financieros de los elementos de estudio.

#### 1. ¿De qué manera ocurre la recuperación de Fondos?

Respuesta	f	%
Hasta 30 días	24	22%
De 31 a 60 días	26	23%
Más de 60 días	62	55%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N 3:** Recuperación de fondos

**Elaborado por:** Karen Sarabia



**Gráfico N 4:** Recuperación de fondos

**Elaborado por:** Karen Sarabia

## Análisis

Del total de cuentas a crédito estudiadas en el presente trabajo investigativo, el 22% son cuentas que se han recuperado en menos de 30 días (lo normal dentro de los tiempos establecidos en el acuerdo de crédito), el 23% son cuentas que se han recuperado entre 31 y 60 días (con mora pero recuperadas) y el 55% son cuentas que tienen una recuperación de más de 60 días (algunas no recuperadas hasta el momento del levantamiento de la información).

## Interpretación

Un gran porcentaje de clientes mantienen deudas que sobrepasan los tiempos límites establecidos por la empresa como máximos para pagar su crédito, lo que implica que no se está realizando un correcto análisis de clientes al momento de otorgar los créditos o no se está realizando procedimientos de recuperación de cartera adecuados para cobrar las deudas a tiempo.

### 2. ¿Existen manuales con procedimientos de recuperación de cartera?

Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no	Descripción
				x	No existen manuales que detallen los procedimientos de recuperación de cartera de clientes.

**Cuadro N 4:** Procedimientos y responsables de recuperación de cartera

**Elaborado por:** Karen Sarabia

## Análisis

Se pudo encontrar que en la empresa FERSAMAX S.A. no existen manuales para recuperación de cartera, y los procedimientos establecidos son rudimentarios, impartidos de forma directa por parte de los dueños. El registro si se realiza en contabilidad para tener presente los saldos de cada cuenta, adicionalmente se realizan llamadas a los clientes para recordar las fechas de pago, y para pedir su cancelación

en caso de retraso. Sin embargo no se constata procedimientos adicionales para recuperar cartera en caso de que venza, lo que implica un riesgo para la empresa de poseer cuentas incobrables.

### **Interpretación**

A pesar de la importancia de los créditos personales para la vida económica de la empresa, no se ha designado a una persona para el manejo de clientes, siendo esta función compartida con la contadora, quién adicional a sus funciones cumple la de compras a los proveedores, y en ocasiones de cajera.

### **3. ¿Cuáles han sido las acciones de recuperación de cartera?**

Cobro normal	Se receipta los cobros de los créditos en efectivo, tarjeta o cheque a nombre de la empresa, o por medio de depósito o transferencia a la cuenta de la empresa. Los cheques no se certifican.
Cobro de cuentas morosas	Se realizan llamadas a los clientes morosos con insistencia para que se cancele. No se ha realizado ningún proceso legal en contra de los clientes morosos.

### **Análisis**

En cuanto a los cobros de cartera en la empresa FERSAMAX S.A., no se encuentra mayor novedad en la forma de cobro salvo el riesgo que supone tomar como pago cheques sin certificar que podrían estar sin fondos.

### **Interpretación**

Existe riesgo en el cobro de cartera vencida ya que no se planificó o se planteó procedimientos que ayuden a la recuperación específica de esta clase de cartera.

#### 4. ¿Qué artículos se han vendido a crédito?

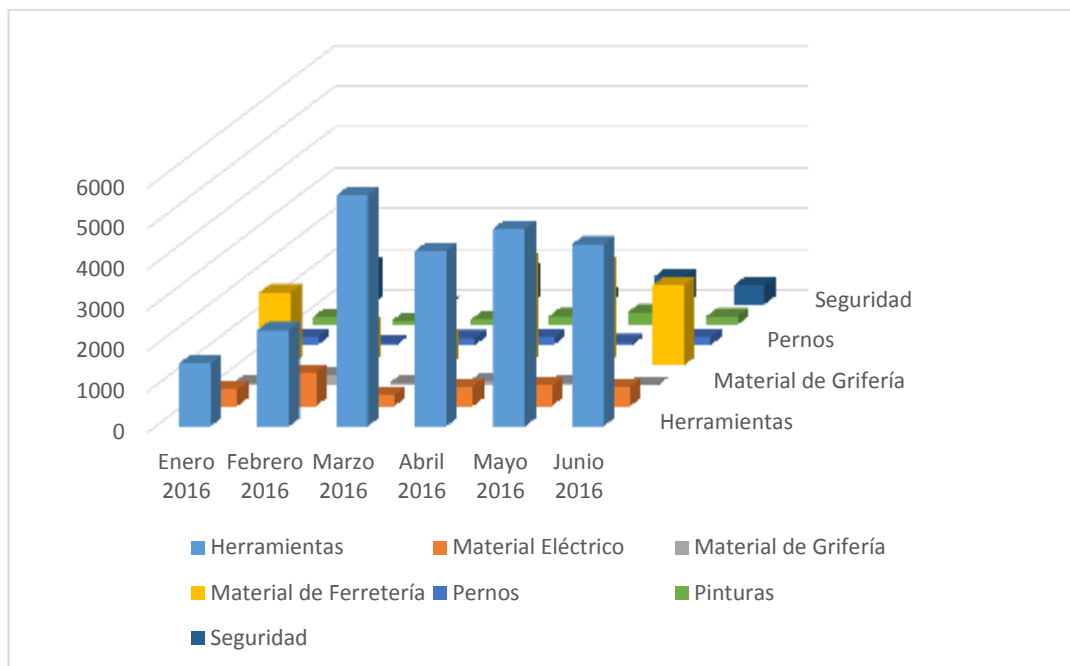
Items	ene-16		feb-16		mar-16	
Herramientas	1548,23	3,58%	4472,41	10,07%	5668,77	8,17%
Material Eléctrico	401,52	0,93%	483,81	1,09%	286,81	0,41%
Material de Grifería	59,93	0,14%	32,53	0,07%	81,41	0,12%
Material de Ferretería	1795,64	4,15%	1961,3	4,42%	709,2	1,02%
Pernos	209,53	0,48%	200,04	0,45%	170,18	0,25%
Pinturas	197,32	0,46%	206,4	0,46%	119,62	0,17%
Seguridad	944,44	2,18%	456,93	1,03%	807,65	1,16%
<b>TOTAL</b>	<b>5156,61</b>	<b>11,92%</b>	<b>7813,42</b>	<b>17,59%</b>	<b>7843,64</b>	<b>11,31%</b>
<b>Ventas del mes</b>	<b>43260,44</b>	<b>23,84%</b>	<b>44411,43</b>	<b>35,19%</b>	<b>69366,28</b>	<b>22,62%</b>

Items	abr-16		may-16		jun-16	
Herramientas	4305,5	7,11%	4858,36	6,44%	2365,36	3,86%
Material Eléctrico	476,88	0,79%	500,06	0,66%	4125,36	6,73%
Material de Grifería	99,48	0,16%	52,54	0,07%	265,36	0,43%
Material de Ferretería	2545,4	4,20%	2451,99	3,25%	985,63	1,61%
Pernos	180,55	0,30%	71,11	0,09%	52,36	0,09%
Pinturas	209,8	0,35%	304,72	0,40%	98,63	0,16%
Seguridad	214,89	0,35%	684,95	0,91%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8032,5</b>	<b>13,26%</b>	<b>8923,73</b>	<b>11,82%</b>	<b>7892,7</b>	<b>12,87%</b>
<b>Ventas del mes</b>	<b>60582,24</b>	<b>26,52%</b>	<b>75470,76</b>	<b>23,65%</b>	<b>61339,06</b>	<b>25,73%</b>

#### Cuadro N 5: Ventas a crédito por ítems 2016

Elaborado por: Karen Sarabia

Según la investigación realizada son más de 4000 productos que la empresa ha vendido a crédito directo a sus clientes, agrupados en 7 ítems identificados como herramientas, material eléctrico, material de grifería, material de ferretería, pernos, pinturas y seguridad.



**Gráfico N 5: Ventas a crédito por ítems 2016**  
**Elaborado por: Karen Sarabia**

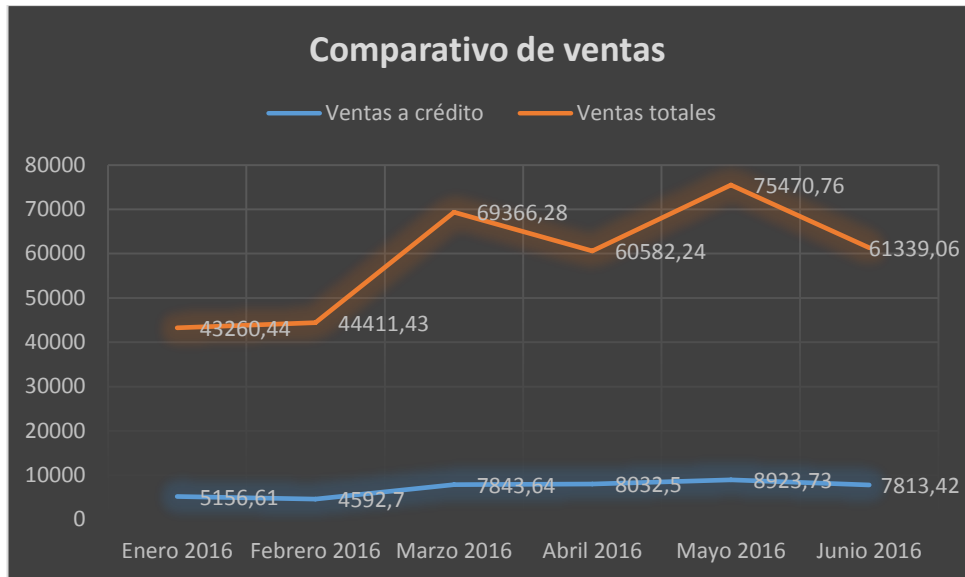
Se puede observar en la gráfica que el grupo que mayor venta a tenido en todos los meses (salvo en enero) son las herramientas, y el material de grifería es el que menor peso tiene dentro de las ventas a crédito.

Son las herramientas por las que en su mayoría los clientes deciden pedir crédito a la empresa, como elementos básicos para realizar trabajos en general tanto de constructores como de maestros en diferentes labores manuales.

Se presenta a continuación los valores de ventas a crédito de cada uno de los elementos vendidos a crédito respecto de sus ventas totales.



### Ventas totales vs Ventas a crédito

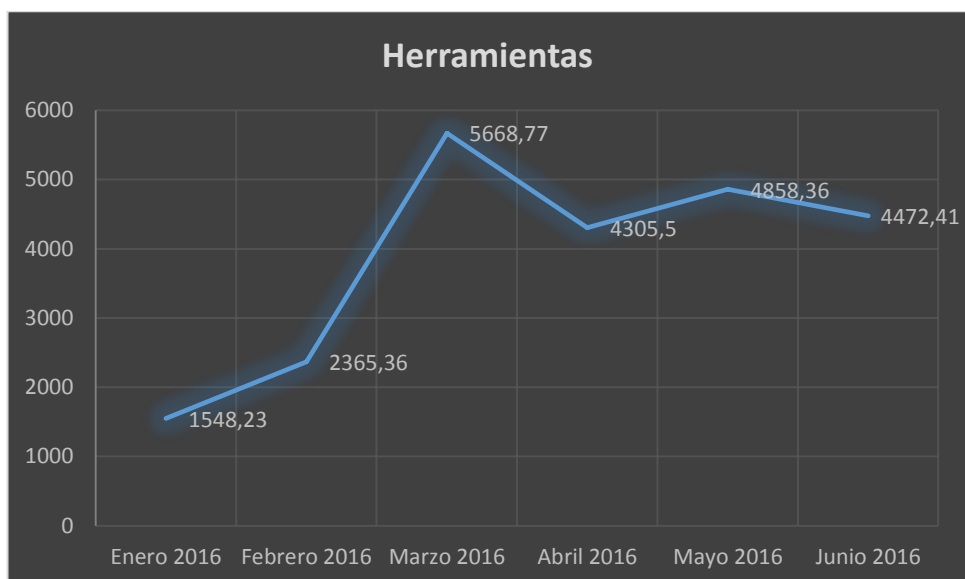


**Gráfico N 6:** Comparativo de ventas vs ventas a crédito

**Elaborado por:** Karen Sarabia

En cuanto a las ventas, se denota un aumento sostenido de las ventas a crédito, y su valor constituye un elemento importante de las ventas totales realizadas por FERSAMAX S.A., siendo el valor de mayor relevancia 8923.73 a medida que el año 2016 ha avanzado.

### Herramientas

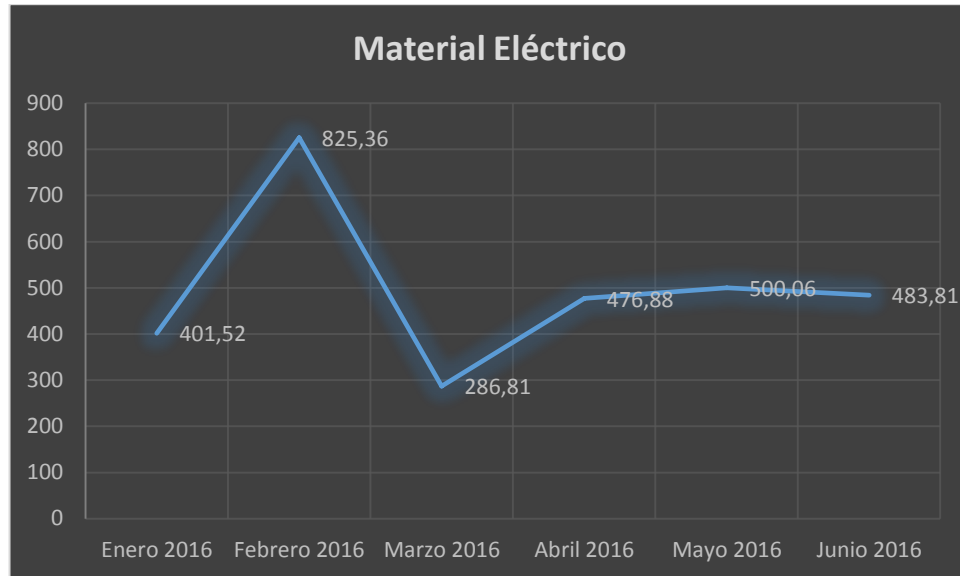


**Gráfico N 7:** Venta a crédito de herramientas

**Elaborado por:** Karen Sarabia

El valor comprado a crédito por herramientas creció de 1548.23 en Enero hasta 4472.41 en Junio con pico máximo de 5668.77. El valor de las ventas de las herramientas a crédito ha ido creciendo a medida que se han ido agregando nuevos clientes a crédito de la empresa FERSAMAX S.A.

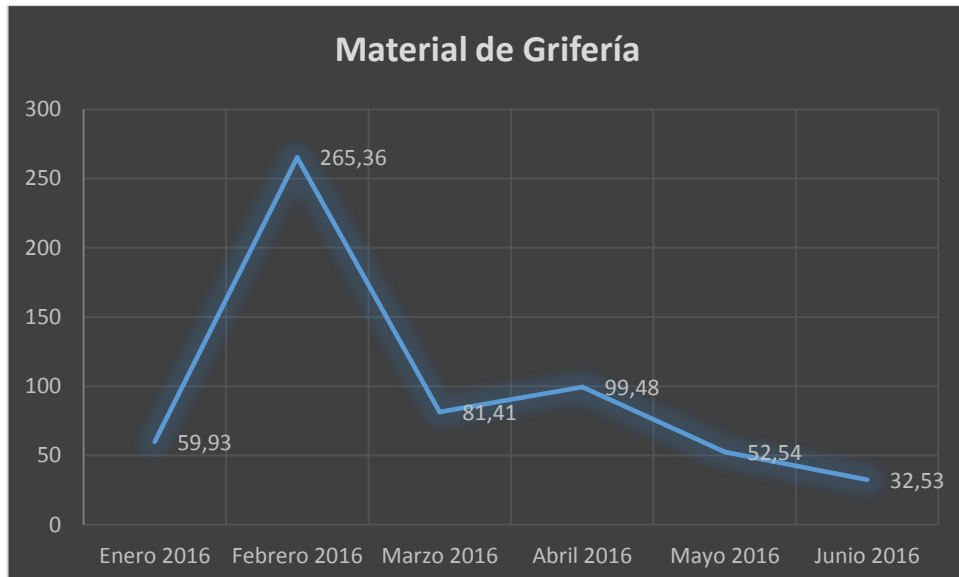
### *Material eléctrico*



**Gráfico N 8:** Venta a crédito de material eléctrico  
**Elaborado por:** Karen Sarabia

El valor de las ventas a crédito del material eléctrico se ha mantenido en un ritmo estable con valor de 401.52 a 500.06, aunque existan dos picos de 825.36 y 286.81 como extremos en dos meses. El valor de material eléctrico constituye una constante de importancia que contribuye a las ventas a crédito, y que por tanto debe tenerse en consideración al momento de otorgar créditos a los electricistas y personas interesadas en esta clase de productos.

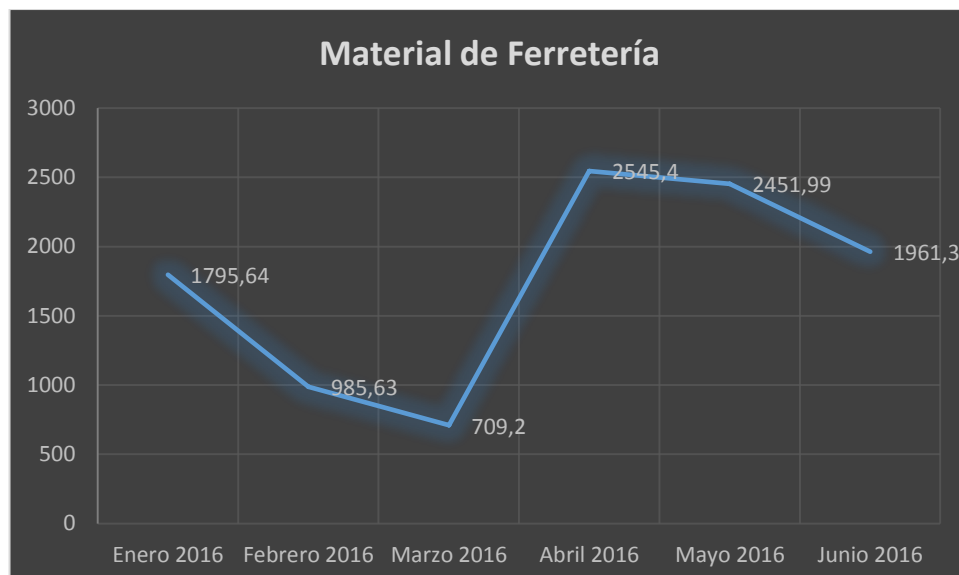
*Material de grifería*



**Gráfico N 9:** Venta a crédito de material de grifería  
**Elaborado por:** Karen Sarabia

Los valores de grifería se mantienen en cifras bajas relativamente en relación al valor total de las ventas a crédito salvo el mes de febrero en donde existió un repunte de 265.36.

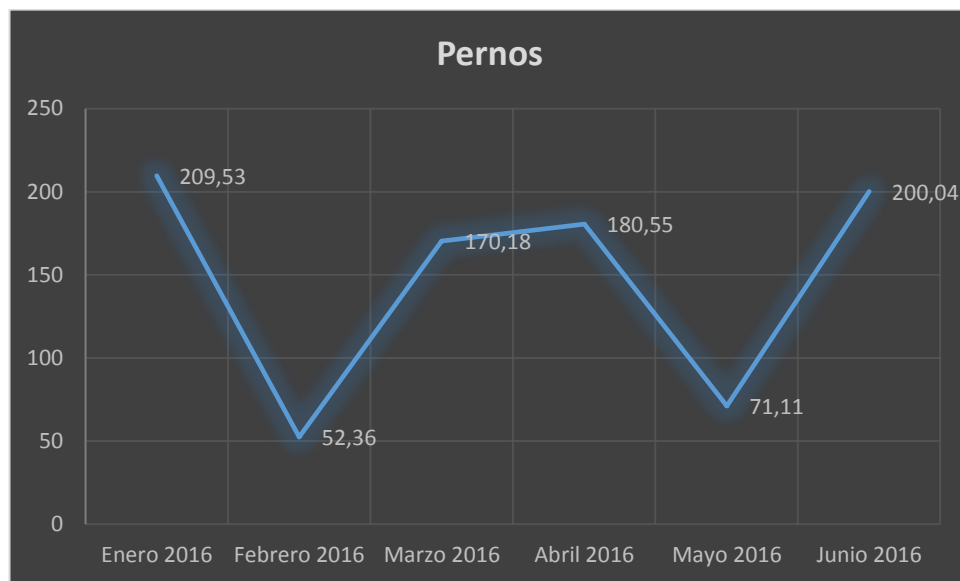
*Material de Ferretería*



**Gráfico N 10:** Venta a crédito de material de ferretería  
**Elaborado por:** Karen Sarabia

Los valores vendidos a crédito por material de ferretería tienen un comportamiento variable comenzando en 1795.64 en enero hasta caer a 709.20 en marzo para despuntar a 2545.4 en abril y terminar en 1961.30. Los valores presentan muchas variaciones sin embargo su valor tiene un peso muy significativo para el total de las ventas a crédito por lo que será importante considerar el perfil de los compradores a crédito.

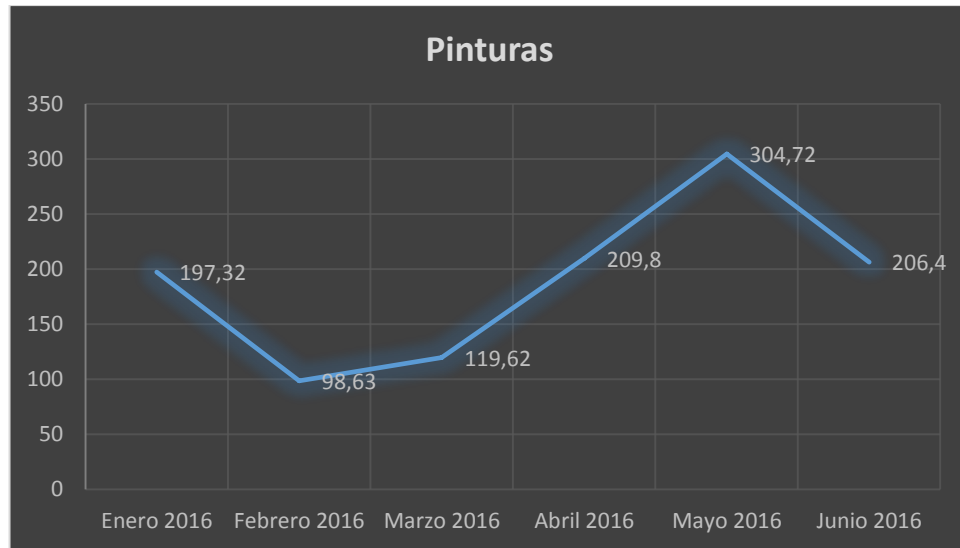
### *Pernos*



**Gráfico N 11:** Venta a crédito de pernos  
**Elaborado por:** Karen Sarabia

Los ítems pernos presentan una variabilidad elevada con crestas y valles siendo el valor más alto 209.53 y el más bajo 52.36. Estos elementos son complementarios en el trabajo de los clientes de la ferretería FERSAMAX y aunque su valor sea relativamente pequeño en comparación con el total de las ventas a crédito tiene relevancia ya que puede implicar un motivo para que el cliente decida obtener y utilizar un crédito en la empresa.

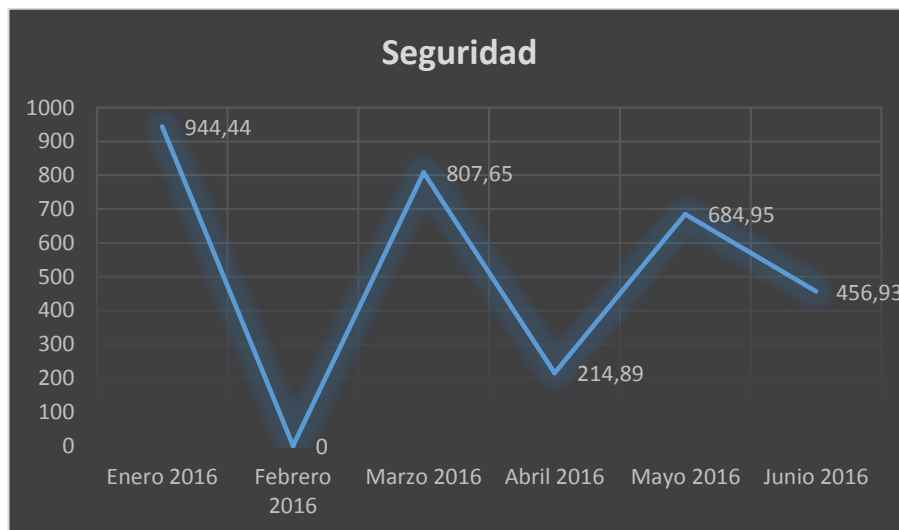
## *Pinturas*



**Gráfico N 12:** Ventas a crédito de pinturas  
**Elaborado por:** Karen Sarabia

Los valores por compra de pinturas han experimentado variaciones siendo el valor de 98.63 el más bajo y 304.72 el más alto, el promedio de compras a crédito de pintura se mantiene en un valor aproximado de 200. Al igual que los ítems agrupados en la categoría pernos, pinturas constituyen elementos complementarios que facilitan el trabajo de los clientes de la ferretería, por lo que su valor aunque no sea considerablemente alto aporta para mejorar las ventas a crédito.

## *Seguridad*



**Gráfico N 13:** Ventas a crédito de equipos de seguridad  
**Elaborado por:** Karen Sarabia

Los implementos de seguridad tuvieron un pico alto de 944.44 y uno bajo de 0, teniendo en última instancia un valor de 456.93 para junio. Los ítems de seguridad no tienen ventas muy elevadas en relación con otras categorías, aunque complementa los valores de los artículos de ayuda de los clientes de FERSAMAX S.A.

**5. ¿Cuántos clientes han solicitado crédito directo en la empresa?**

	A dic 15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16
Cientes nuevos con crédito directo	112	2	1	8	3	8	12

**Cuadro N 6:** Crecimiento clientes a crédito nuevos 2016

**Elaborado por:** Karen Sarabia



**Gráfico N 14:** Crecimiento clientes a crédito nuevos 2016

**Elaborado por:** Karen Sarabia

El ritmo de crecimiento de clientes nuevos en el presente año ha sido creciente, iniciando con 2 nuevos clientes a crédito hasta llegar a 12 nuevos para junio del 2016. Aunque la época económica actual que vive el país no es de las mejores, los clientes buscan continuar comprando para realizar sus actividades y con ello la posibilidad de obtener crédito directo atrae a los compradores a conseguir opciones para financiar sus proyectos. En FERSAMAX S.A. los clientes de a poco buscan su crédito directo basado también en la confianza hacia la empresa para obtener el material necesario.

En el tiempo de la investigación no se ha registrado retiro de clientes ya que las personas buscan mantener abierta sus líneas de crédito debido al problema económico que vive el país.

**6. ¿Cuál es el valor máximo de crédito?**

\$1000 USD

FERSAMAX S.A. es una empresa que recientemente cambio a sociedad anónima, y estableció este rubro buscando evitar riesgos respecto a la cantidad de deuda individual con cada cliente que solicita su crédito. Sin embargo, con empresas públicas el valor dela deuda asciende al valor de la glosa por concurso hecho en el sistema público en el que se participó.

**7. ¿Qué tiempo máximo se da plazo a los clientes para realizar sus pagos?**

Tiempo máximo: 30 días

De igual formas, el plazo se establece buscando recuperar los saldos en un tiempo menor a 30 días, como una deuda a corto plazo en todos los casos.

**8. ¿Existe procesos preestablecidos para otorgar créditos?**

Respuesta: No

Se pudo constatar que la empresa no tiene procesos preestablecidos para otorgar créditos a sus clientes, salvo un formulario de datos personales y una ficha de clientes llenada para que contabilidad para que actualice los saldos de la deuda por pagar.

**9. ¿Cuál es el índice de morosidad que tiene la empresa?**

$$\text{índice de morosidad} = \frac{\text{valor de cuentas vencidas}}{\text{valor total de cuentas}}$$
$$\text{índice de morosidad} = \frac{58962.32}{306822.15} = 0.1922$$

Existe una morosidad en las cuentas de la empresa a diciembre del 2015 del 19.22%. Este valor se debe en gran parte a la deuda que empresas estatales mantienen con la empresa FERSAMAX S.A., lo que puede convertirse en un problema de liquidez si los valores no se cancelan prontamente.

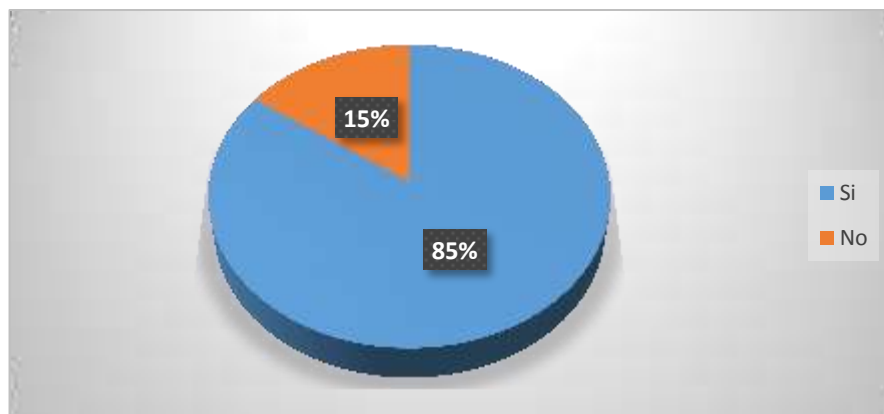
**10. ¿Qué valor ha tenido el pasivo corriente en el período de estudio?**

Pasivo corriente: \$293.981,15

**11. ¿Son representativos los montos adeudados por los clientes de la empresa?**

Respuesta	f	%
Si	95	85%
No	17	15%
TOTAL	112	100%

**Cuadro N 7:** Representatividad de los montos adeudados  
**Elaborado por:** Karen Sarabia



**Gráfico N 15:** Representatividad de los montos adeudados  
**Elaborado por:** Karen Sarabia



## **Análisis**

Del 100% de cuentas por cobrar, 95 de ellas (el 85%) tienen saldos representativos (mayores a 900 dólares), en tanto que 17 de ellas (el 15%) no son representativos.

## **Interpretación**

Los valores que se encuentran pendientes de cobro tienen valores muy altos los cuales constituyen un componente muy importante dentro de la liquidez que se calculará posteriormente, por lo que en caso de verse en mora podría resultar en serios problemas para FERSAMAX S.A.

## **12. ¿Cuáles son los índices de liquidez que muestra la empresa en el período de estudio?**

$$\text{Razón Circulante} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Razón Circulante} = \frac{481836.23}{293981.15} = 1.64$$

La empresa posee 1.64 USD de activo corriente por cada dólar de pasivo corriente. El índice de liquidez de la empresa indica que se tiene el dinero suficiente para pagar las deudas a corto plazo en caso de disponerse de todo el dinero disponible, venderse el total de la mercadería y cobrarse todas las deudas a corto plazo.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario de Mercaderías}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{481836.23 - 85120.23}{293981.15} = 1.35$$

La empresa FERSAMAX S.A. dispone de 1.35 USD de activos corriente libre de inventarios por cada dólar de pasivo corriente. Este indicador pone de manifiesto que

la empresa está realizando rotaciones de inventario de una forma tal que no impide tener suficiente dinero para cancelar las deudas a corto plazo.

$$\textit{Capital de trabajo} = \textit{Activo corriente} - \textit{Pasivo corriente}$$

$$\textit{Capital de trabajo} = 481836.23 - 293981.15 = 187855.08$$

El valor del capital de trabajo asciende a 187855.08, constituye un valor adecuado para que la empresa continúe sus labores de manera normal.

## Comprobación de la hipótesis

### *Planteamiento de la hipótesis*

Ho: Los procedimientos de recuperación de cartera no tienen relación directa con la Liquidez de FERSAMAX S.A.

H1: Los procedimientos de recuperación de cartera si tienen relación directa con la Liquidez de FERSAMAX S.A.

### *Variables y preguntas para el estimador*

VI Recuperación de cartera: ¿De qué manera ocurre la recuperación de Fondos?

VD Liquidez: ¿Son representativos los montos adeudados por los clientes de la empresa?

### *Fórmula estadística*

A fin de comprobar la relación entre las variables será necesario utilizar el estadístico chi cuadrado cuya fórmula es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

O = Frecuencia observadas

E = Frecuencias esperadas

### *Nivel de significancia y valor de prueba*

Se trabajará con el 95% de nivel de significancia, determinando los grados de libertad:

$$gl=(columnas-1)(filas-1)=(3-1)(2-1)=2$$

Con  $gl=2$  y nivel de significancia 0.95, el valor de  $\chi^2$  de tabla es de 5.99.

### *Decisión estadística*

Si el  $\chi^2$  de cálculo es menor a  $\chi^2$  de tabla, se acepta  $H_0$ , y si  $\chi^2$  de cálculo es mayor a  $\chi^2$  de tabla se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

### *Cálculo*

De acuerdo a la información levantada en la empresa FERSAMAX S.A., se encontraron los siguientes valores:

		¿De qué manera ocurre la recuperación de Fondos?			TOTAL
		Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo	
¿Son representativos los montos adeudados por los clientes de la empresa?	Si	10	24	61	95
	No	14	2	1	17
TOTAL		24	26	62	112

**Cuadro N 8:** Frecuencias observadas

**Elaborado por:** Karen Sarabia

Para realizar el test chi cuadrado es necesario desarrollar la tabla de frecuencias esperadas multiplicando la fila por la columna respectiva y dividiendo para el total general:

		¿De qué manera ocurre la recuperación de Fondos?			TOTAL
		Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo	
¿Son representativos los montos adeudados por los clientes de la empresa?	Si	20,3571429	22,05357143	52,5892857	95
	No	3,64285714	3,946428571	9,41071429	17
TOTAL		24	26	62	112

**Cuadro N 9:** Frecuencias esperadas

**Elaborado por:** Karen Sarabia

Se realiza el cálculo por medio de tablas:

O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
10	20,35714	-10,35714286	107,2704	5,269424
24	22,05357	1,946428571	3,788584	0,17179
61	52,58929	8,410714286	70,74011	1,345143
14	3,642857	10,35714286	107,2704	29,44678
2	3,946429	-1,946428571	3,788584	0,960003
1	9,410714	-8,410714286	70,74011	7,516976
			<b>TOTAL</b>	<b>44,71011</b>

**Cuadro N 10:** Cálculo del chi cuadrado

**Elaborado por:** Karen Sarabia

X<sup>2</sup> de cálculo tiene un valor de 44.7

#### *Decisión estadística*

Ya que el valor de X<sup>2</sup> de cálculo (44.7) es mayor a X<sup>2</sup> de tabla (5.99), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Los procedimientos de recuperación de cartera si tienen relación directa con la Liquidez de FERSAMAX S.A.

#### **b. Limitaciones del estudio**

El trabajo investigativo tuvo una serie de inconvenientes que impidieron que se lo desarrollara en tiempos menores y que incluso no se pudieran realizar todas las pruebas necesarias inherentes a los objetivos planteados:

- La empresa se encuentra funcionando desde el año 2012 según su RUC, pero la denominación de sociedad anónima se la obtuvo solo a partir del 2015, y este hecho según las personas encargadas influyó para que la información de los años anteriores no pueda ser proporcionada de forma oportuna.

- El sistema de registro de las ventas a crédito es manual y no se apoya en el sistema informático, por lo que el encontrar los productos vendidos a crédito así como sus montos mensuales tuvieron que ser obtenidos de forma manual.
- A pesar de la colaboración del personal y directivos de la empresa existieron muchas dificultades con la información debido a la escasez de personal provocado por la crisis económica y al alto endeudamiento del Estado con la empresa, que provocó que se tenga que cerrar un almacén y despedir a personal en la matriz.
- Se comprobó por medio del análisis estadístico que la recuperación de cartera si tienen influencia en la liquidez de la empresa FERSAMAX S.A.

### **c. Conclusiones**

- FERSAMAX S.A. no posee manuales de procedimientos de recuperación de cartera establecidos, o procedimientos técnicos verbales que proporcionen una guía a la persona encargada de clientes para lograr un cobro eficaz de las deudas y evitar que incurran en mora. Los clientes cuando por primera vez obtienen un crédito llenan sus datos en contabilidad, los cuales no son verificados en muchas ocasiones por la falta de tiempo de la persona encargada. En el período de recuperación solo se realizan llamadas esporádicas a los clientes que adeudan para recordarles su pago o mora en caso de excederse el tiempo acordado con ellos. No se realiza procedimientos adicionales incluso en el caso de los clientes morosos.
- El valor de la liquidez de la empresa FERSAMAX asciende a 1.64 y el de la prueba ácida a 1.35 en el año 2015, lo que es un indicativo de solidez respecto al pago de sus deudas a corto plazo; sin embargo, es notable la presencia de un valor muy alto de cuentas por cobrar lo que al no existir procedimientos de recuperación de cartera se corre el riesgo de que esta se eleve sin control o que se convierta en incobrable, lo que podría ocasionar

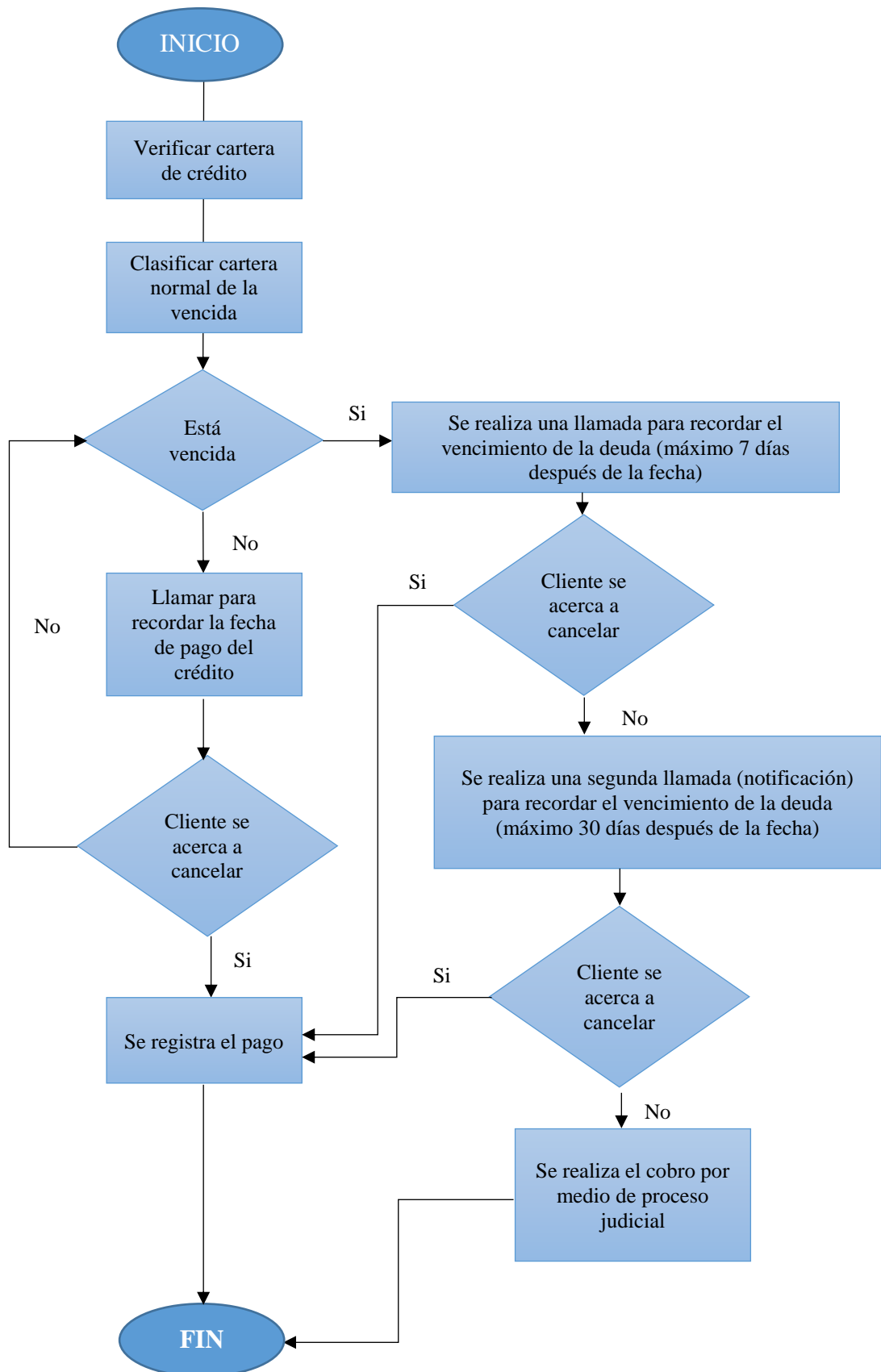
graves perjuicios a la empresa e incluso su posible cierre si no se toma medidas a tiempo.

- Se concluye que la mejor forma de cuidar la liquidez de la empresa FERSAMAX S.A. es a través de una correcta recuperación de cartera de créditos, lo cual se podrá realizar a través de manuales de procedimiento de recuperación de cartera, en donde se establezca paso a paso lo que se debe realizar para lograr recuperar los valores que se han dado en crédito a los clientes, responsables, tiempos para actuar, documentación, etc.

#### **d. Recomendaciones**

- Es urgente que FERSAMAX S.A. tome medidas que ayuden a recuperar su cartera de forma eficiente, incluso si implica incurrir en costos adicionales que aseguren que la cartera se podrá recuperar de manera íntegra o en su mayor proporción posible. Este proceso debe iniciar desde el otorgamiento del crédito y concluir con la cancelación del mismo, orientando al cliente a pagar sus deudas de forma puntual en beneficio de todas las partes involucradas.
- Es importante que se establezca una mejor desagregación de responsables de las diferentes actividades a realizarse en la organización FERSAMAX S.A., de tal forma que se ejecuten las labores de manera eficiente y minimizando los riesgos de caer en cartera incobrable.
- Se recomienda implementar un manual de funciones detallado que contenga los procedimientos de gestión de cartera, desde el análisis para abrir una línea de crédito hasta procesos de recuperación de cartera vencida, incluyendo responsables, tiempos de ejecución, formatos, flujogramas que apoyen los procesos y logren una recuperación exitosa de las cuentas por cobrar.

## Flujograma de recuperación de cartera





### Modelo Operativo

N°	FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RESPONSABLE	RECURSOS
1	<b>Análisis previo</b>	<p>Identificar los procedimientos actuales de recuperación de cartera.</p> <p>Verificar responsables y documentos en los que se registra los movimientos de clientes (si los hubiese).</p> <p>Verificar el estado actual de las cuentas por cobrar.</p>	<p>Identificar las necesidades para la implantación de un sistema de recuperación de cartera</p>	<p>Contabilidad Gerencia</p>	<p>Humanos Materiales</p>
2	<b>Desarrollo del manual</b>	<p>Establecer los procedimientos básicos de otorgamiento de créditos.</p> <p>Desarrollar flujogramas correspondientes a cada actividad.</p> <p>Elaborar los formatos para conceder créditos.</p> <p>Elaborar documentos para llevar el registro de las deudas de los clientes.</p> <p>Establecer los procedimientos de recuperación de cartera.</p> <p>Desarrollar flujogramas correspondientes.</p>	<p>Diseñar un manual de procedimientos de créditos para la empresa</p>	<p>Contabilidad Gerencia</p>	<p>Humanos Materiales</p>

3	<b>Aplicación</b>	<p>Verificar el estado de cartera de crédito.</p> <p>Clasificar la cartera de crédito.</p> <p>Ponerse en contacto con los clientes al día y morosos.</p> <p>Pedir a los clientes ponerse al día en sus pagos.</p> <p>Capacitar a los encargados de clientes para que utilicen el manual.</p> <p>Llevar a cabo los procedimientos del manual.</p>	<p>Implementar el manual de procedimientos de recuperación de cartera</p>	<p>Contabilidad</p> <p>Gerencia</p>	<p>Humanos</p> <p>Materiales</p>
4	<b>Evaluación</b>	<p>Desarrollar los índices de liquidez y de cartera.</p> <p>Establecer parámetros de comparación con los períodos previos para verificar la validez del manual.</p>	<p>Evaluar la validez del manual de funciones</p>	<p>Contabilidad</p> <p>Gerencia</p>	<p>Humanos</p> <p>Materiales</p>
5	<b>Retroalimentación</b>	<p>Analizar los indicadores de liquidez y de cartera para evaluar los cambios implementados.</p> <p>Realizar los cambios y ajustes necesarios al manual.</p>	<p>Retroalimentar el manual de manera periódica ajustándolo a las necesidades de la empresa</p>	<p>Contabilidad</p> <p>Gerencia</p>	<p>Humanos</p> <p>Materiales</p>

## Referencias Bibliográficas

- Aguilar Barrojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 333-338.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGraw Hill.
- Arcoraci, E. (2016). Contabilidad: Ratios Financieros. *Universidad Tecnológica Nacional*, 1-14.
- Arias, M. (2 de Diciembre de 2013). *Análisis de liquidez y NIIF*. Obtenido de Comunidad Contable: [http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida\\_827/contrapartida\\_827.asp](http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida_827/contrapartida_827.asp)
- Atacushi Chimbo, D. C. (2015). El control de la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa VM Creaciones; ubicada en la ciudad de Ambato del primer trimestre del 2013. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Barrientos Díaz, M. (11 de Julio de 2016). *Manual de Gestión Financiera*. Obtenido de [http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material\\_de\\_apoyo-F-C-CIFH/1MaterialdeapoyocursosCIFH/12ProgramaFormacRectoriaFinanciera/ManualGestionFinanc.pdf](http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/1MaterialdeapoyocursosCIFH/12ProgramaFormacRectoriaFinanciera/ManualGestionFinanc.pdf)
- Berguer, M. (1997). *Microenterprise Development Strategy*. Washington.
- Brachfield, P. (18 de Octubre de 2016). *Los seis grandes tipos de deudores*. Obtenido de <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores>
- Chagolla, M. (2016). *Finanzas II*. Mexico: Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas.
- Cortada de Kohan, N. (2002). Importancia de la investigación psicométrica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 229-240.
- credivalores. (9 de Julio de 2016). *Políticas de gestión de cobranza*. Obtenido de <https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/Politica-Gestion-cobranzas.pdf>
- Cuesta, M. (2016). *Introducción al muestreo*. Oviedo: Universidad Andrés Bello.
- Danhke, G. (1989). *Investigación y Comunicación: Investigación Humana*. Mexico: McGraw Hill.

- De Lara, H. (2003). *Medición y control de riesgos financieros*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- ESCOLME. (26 de Junio de 2016). *La Cobranza*. Obtenido de [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)
- Finance Center. (30 de Marzo de 2001). *Financiamiento Comercial*. Obtenido de Las Cinco "C" del Crédito: <http://www.sbdcnnet.org/wordpress/wp-content/uploads/2011/04/esp391.pdf>
- Fontalvo Herrera, T. (2012). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40. *Pensamiento & Gestión*, 165-189.
- Freire, P., & Macedo, D. (1989). *Alfabetización. Lectura de la Palabra y Lectura de la Realidad*. Barcelona: Paidós-MEC.
- Galdames Bravo, M. C. (2012). Una mirada crítica a las cobranzas extrajudiciales a la luz de la Ley 19.496. Análisis de su regulación y sentencias judiciales. *Fundación Fernando Fueyo*, 1-40.
- Gitman, L. (1997). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Oxford University Press.
- Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*. México: Prentice Hall.
- Grupo Financiera Multiva. (2009). *Cifras al 30 de septiembre de 2009*. México.
- Gutiérrez Hernández, M. T., Téllez Sánchez, L., & Munilla González, F. (2005). La Liquidez Empresarial y su Relación con el Sistema Financiero. *Ciencias Holguín*, 1-10.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hoggarth, G., Reis, R., & Saporta, V. (2001). Costs of Banking System Instability: Some Empirical Evidence. *Documento de Trabajo Nr. 144, Banco de Inglaterra*. .
- Maldonado, P. (2016). *Los atrasos con los proveedores*. Quito: El Comercio.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados*. México: Pearson.
- Matus, J. (2007). Indicadores de Riesgo de Crédito: Evolución de la Normativa. *Mimeo*.

- Melero Aguilar, N. (2012). El paradigma crítico y los aportes en la investigación acción participativa en la transformación de la realidad social: un análisis desde las ciencias sociales. *Cuestiones Pedagógicas*, 339-355.
- Ministerio de Salud de la República de Argentina. (10 de Julio de 2016). *Población*. Obtenido de <http://www.saludinvestiga.org.ar/pdf/tutorias/poblacionymuestra.pdf>
- Montero Lorenzo, J. A. (2007). *Estadística Descriptiva*. Madrid: Thomson Edificiones Paraninfo.
- Morone, G. (11 de Junio de 2016). *El conocimiento científico*. Obtenido de [http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias\\_investigacion.pdf](http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf)
- Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606-628.
- Nino Álvarez, R. (1987). *Contabilidad Intermedia I*.
- Paredes, A. (01 de 07 de 2011). Recuperado el 14 de 12 de 2013, de <https://www.macrofinanciera.com.co/aprender/laliquidez.html>
- Peñaloza Palomeque, M. (2008). Administración del Capital de Trabajo. *Perspectivas*, 161-172.
- Ramírez Urquidy, M., Mungaray, A., & Guzmán Gastelum, N. (2009). Restricciones de liquidez en microempresas y la importancia del financiamiento informal en Baja California. *Región y Sociedad*, 71-90.
- Rojas Crotte, I. R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación científica: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar*, 277-297.
- Rosales, M. D. (Junio de 19 de 2016). *Manual de Políticas y Procedimientos de Recuperación de créditos*. Obtenido de FUNDAMICRO: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36139492>
- Rubio, P. (2007). *Manual de Análisis Financiero*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Rusu, C. (24 de Octubre de 2016). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap4\\_DII711.pdf](http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap4_DII711.pdf)
- Sánchez Mayorga, X., & Milán Solarte, J. C. (2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo. *Entramado*, 90-98.

- Suárez, N. (2007). *La investigación documental paso a paso*. Mérida: Consejo de Publicaciones de la Universidad de los Andes.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2016). *Nota Técnica 5: Boletines Financieros*. Quito.
- Torre Padilla, A. A. (7 de Julio de 2016). *La Gestión Financiera de la Empresa*. Obtenido de [http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/Mayo\\_2011/IF\\_TORRE\\_PADILLA\\_FCE/CAP.I.PDF](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Mayo_2011/IF_TORRE_PADILLA_FCE/CAP.I.PDF)
- Torres Velat, T., Rui Paul, R., & Ortiz Arias, A. (2016). La Gestión de la Liquidez. *IDEC Pompa Fabra*, 1-96.
- Trigo, E. (2009). *Análisis y medición del riesgo de crédito en carteras de activos financieros ilíquidos emitidos por empresas*. Málaga: Universidad de Málaga.
- UNID. (18 de Julio de 2016). *Cuentas por cobrar*. Obtenido de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/CF/FN/AM/11/Cuentas\\_por\\_cobrar.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/CF/FN/AM/11/Cuentas_por_cobrar.pdf)
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad de costos*. Bogotá: McGrawHill.

## ANEXOS

### FORMULARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. ¿De qué manera ocurre la recuperación de Fondos?

Hasta 30 días\_\_ De 31 a 60 días\_\_ Más de 60 días

2. ¿Existen manuales con procedimientos de recuperación de cartera?

Definitivamente si\_\_ Probablemente si\_\_ Indeciso\_\_

Probablemente no\_\_ Definitivamente no\_\_

3. ¿Cuáles han sido las acciones de recuperación de cartera?

Cobro normal:

---

---

---

Cobro de cuentas morosas:

---

---

---

4. ¿Qué artículos se han vendido a crédito?

Items	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16
TOTAL						
Ventas del mes						

5. ¿Cuántos clientes han solicitado crédito directo en la empresa?

	A dic 15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16
Clientes nuevos con crédito directo							

6. ¿Cuál es el valor máximo de crédito?

\_\_\_\_\_

7. ¿Qué tiempo máximo se da plazo a los clientes para realizar sus pagos?

\_\_\_\_\_

8. ¿Existe procesos preestablecidos para otorgar créditos?

Si\_\_ No\_\_

9. ¿Cuál es el índice de morosidad que tiene la empresa?

\_\_\_\_\_

10. ¿Qué valor ha tenido el pasivo corriente en el período de estudio?

\_\_\_\_\_

11. ¿Son representativos los montos adeudados por los clientes de la empresa?

Si\_\_ No\_\_

12. ¿Cuáles son los índices de liquidez que muestra la empresa en el período de estudio?


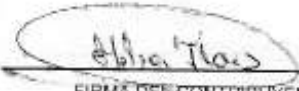
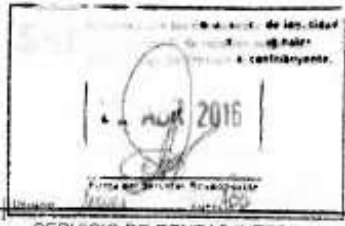
Razón circulante: \_\_\_\_\_

Prueba ácida: \_\_\_\_\_

Capital de trabajo: \_\_\_\_\_



## RUC DE LA EMPRESA

 <b>REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES</b> <b>SOCIEDADES</b>		
<b>NUMERO RUC:</b>	<b>1691715279001</b>	
<b>RAZON SOCIAL:</b>	<b>FERSAMAX S.A.</b>	
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	FERSAMAX S.A.	
<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	OTROS	
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	FLORES ARGENTALES MELVA MARIELA	
<b>CONTADOR:</b>	CRIOLLO MERCHAN TANIA MARILU	
<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	31/07/2013	<b>FEC. CONSTITUCION:</b> 12/07/2013
<b>FEC. INSCRIPCION:</b>	31/07/2013	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> 22/04/2016
<b>ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:</b>		
VENTA AL POR MAYOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA.		
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO:</b>		
Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: INTIPUNGO Calle: CRISTOBAL COLON Número: S/N Intersección: JUAN DE VELASCO Referencia ubicación: JUNTO A LA FERRETERIA MEGAFE Telefono Trabajo: 032883152 Email: fersamax@outlook.es Celular: 0939917348		
<b>DOMICILIO ESPECIAL:</b>		
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES</li> <li>* ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI</li> <li>* ANEXO RELACION DEPENDENCIA</li> <li>* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO</li> <li>* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES</li> <li>* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE</li> <li>* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA</li> </ul>		
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 003	<b>ABIERTOS:</b> 1
<b>JURISDICCION:</b>	( ZONA 3) PASTAZA	<b>CERRADOS:</b> 2
 <b>FIRMA DEL CONTRIBUYENTE</b>	 <b>SERVICIO DE RENTAS INTERNAS</b>	
<small>Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).</small>		
<b>Usuario:</b> AIBURGOS	<b>Lugar de emisión:</b> PUYOICESLAO MARIN Y 9 DE	<b>Fecha y hora:</b> 22/04/2016 15:19:04
Página 1 de 3		



# REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



**NUMERO RUC:** 1691715279001

**RAZON SOCIAL:** FERSAMAX S.A.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 12/07/2013

**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MAYOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA,  
VENTA AL POR MAYOR DE ACCESORIOS PARTES PIEZAS DE VEHICULOS,  
CONSTRUCCION Y VENTA DE BOTES SALVAVIDAS REMOS Y CANOAS,  
VENTA AL POR MAYOR DE EQUIPO DE PROTECCION INDUSTRIAL, PRENDAS DE VESTIR Y CALZADO,  
VENTA AL POR MAYOR DE OXIGENO INDUSTRIAL Y MEDICINAL,  
ALQUILER DE VEHICULOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: INTIPUNGO Calle: CRISTOBAL COLON Número: 5/N  
Intersección: JUAN DE VELASCO Referencia: JUNTO A LA FERRETERIA MEGAFE Telefono Trabajo: 032883152 Email:  
fersamax@outlook.es Celular: 0939917348

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **ESTADO:** CERRADO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.:** 19/11/2013

**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** 18/08/2015

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MAYOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA,  
VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE CONSTRUCCION,  
CONSTRUCCION Y VENTA DE BOTES SALVAVIDAS, REMOS Y CANOAS,  
VENTA AL POR MAYOR DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS,  
VENTA AL POR MAYOR DE LUBRICANTES, REFRIGERANTES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA, PARA TODO TIPO DE  
VEHICULOS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: ORELLANA Cantón: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA) Barrio:  
SANTA ROSA Calle: ERNESTO RODRIGUEZ Número: 5N Intersección: QUITO Referencia: A CUATRO CUADRAS DEL  
MUNICIPIO Celular: 0984622485 Email: fersamax@outlook.es

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se  
deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** AIBURGOS **Lugar de emisión:** PUYO/CESLAO MARIN Y 9 DE **Fecha y hora:** 22/04/2016 15:19:04



## REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



**NUMERO RUC:** 1691715279001  
**RAZON SOCIAL:** FERSAMAX S.A.

No. ESTABLECIMIENTO:	003	ESTADO	CERRADO OFICINA	FEC. INICIO ACT.	11/09/2014
NOMBRE COMERCIAL:				FEC. CIERRE:	18/08/2015
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:				FEC. REINICIO:	

VENTA AL POR MAYOR DE EQUIPO DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL, PRENDAS DE VESTIR Y CALZADO.  
 VENTA AL POR MAYOR DE OXIGENO INDUSTRIAL Y MEDICINAL.  
 VENTA AL POR MAYOR DE GENERADORES, INCLUSO PARTES Y PIEZAS.  
 VENTA AL POR MAYOR DE ESTRUCTURAS DE HIERRO ACERO Y ALUMINIO.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: INTIPUNGO Calle: CRISTOBAL COLON Número: SN Intersección JUAN DE VELASCO Referencia: JUNTO A LA FERRETERIA MEGAFE Email: fersamax@outlook.es Celular: 0997097022 Telefono Trabajo: 032883152

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: AIBURGOS Lugar de emisión: PUYO/CESLAO MARIN Y 9 DE Fecha y hora: 22/04/2016 15:19:04

## INSTALACIONES DE FERSAMAX S.A.



























