



**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:**

---

**“La recuperación de cartera vencida y la liquidez de Comercial Liseth de la  
ciudad de Ambato”.**

---

**Autora:** Vargas Sánchez, Vanessa Abigail

**Tutor:** Eco. López Villa, Luis Ernesto

Ambato – Ecuador

2017


## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Eco. López Villa Luis Ernesto, con cédula de ciudadanía N° 0603471442, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación referente al tema: **“LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y LA LIQUIDEZ DE COMERCIAL LISETH DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, desarrollado por Vanessa Abigail Vargas Sánchez, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y que 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 los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Agosto del 2017

**TUTOR**

  
.....  
Eco. López Villa Luis Ernesto

C.C. 0603471442

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Vanessa Abigail Vargas Sánchez, con cédula de ciudadanía N°. 1804978144, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **“LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y LA LIQUIDEZ DE COMERCIAL LISETH DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Agosto del 2017

**AUTORA**



Vanessa Abigail Vargas Sánchez  
C.C. 1804978144

## **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 discusión 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, Agosto del 2017

**AUTORA**



.....  
Vanessa Abigail Vargas Sánchez  
C.C. 1804978144

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

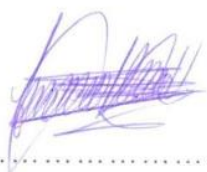
El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación con el tema: **“LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y LA LIQUIDEZ DE COMERCIAL LISETH DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, elaborado por Vanessa Abigail Vargas Sánchez, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto del 2017



Eco. Mg. Diego Proaño

**PRESIDENTE**



Ing. Francisco Mena

**MIEMBRO CALIFICADOR**



Ing. Cecilia Mena

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

*El presente proyecto de investigación se llevó a cabo gracias a nuestro Dios Jehová que me ha permitido la vida, es por ello que éste esfuerzo y sacrificio va dedicado a Él y a mi familia que se han convertido en el motor fundamental de mi vida.*

## AGRADECIMIENTO

*Sin duda todo lo que soy se lo debo a  
nuestro Dios Jehová, gracias a  
Él he logrado concluir con  
éxito una meta planteada.*

*Quiero agradecer a mi familia porque  
he contado con ellos  
incondicionalmente, he palpado  
su amor genuino y me han  
contagiado sus ganas de luchar  
por lo que se quiere.*

*Agradezco especialmente a mis  
padres por sus buenos consejos  
y por el gran esfuerzo que han  
hecho por convertirme en lo que  
soy, ellos son lo que más amo en  
esta vida.*

*Finalmente agradezco a mis  
profesores por sus  
conocimientos impartidos, y a  
mis amigas que han formado  
parte de esta etapa que se  
concluye.*

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

**TEMA:** “LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y LA LIQUIDEZ DE COMERCIAL LISETH DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

**AUTOR:** Vargas Sánchez, Vanessa Abigail

**TUTOR:** Eco. López Villa, Luis Ernesto

**FECHA:** Agosto del 2017

**RESUMEN EJECUTIVO**

Es innegable que la sociedad afronta problemas económicos, Latinoamérica y Ecuador no ha sido la excepción, y esto se debe a múltiples factores. Las consecuencias que afrontan ante la crisis resulta cuesta arriba especialmente para las grandes, pequeñas y medianas empresas que otorgan crédito. Muchas de ellas se han visto afectadas por la falta de liquidez.

El presente proyecto de investigación hace referencia a dichas empresas, y se ha realizado un estudio concienzudo de las causas que han originado la iliquidez, una de ellas es el alto porcentaje de cartera vencida, además se analiza políticas administrativas y financieras, procesos de crédito y cobranza, manejo de inventarios y aplicación de indicadores financieros. En este estudio se evalúa el nivel razonable de liquidez que debe tener una empresa, y la evaluación se basa en aplicar indicadores de liquidez, a su vez estos resultados son comparados con otros para definir cuál será el nivel razonable.

Otro factor importante que se hace referencia en este estudio es el ciclo de caja, el mismo que al resultar desfavorable afecta directamente a la liquidez, rentabilidad, y al cumplimiento de obligaciones financieras de las empresas.

Éste proyecto brindará ayuda tanto a la empresa en estudio como a otras compañías que presenten problemas de liquidez por causa de la cartera vencida, por otra parte se ha sugerido diseñar nuevas políticas administrativas y financieras, además de mejorar



los procesos de otorgamiento de crédito que se llevan a cabo actualmente. La aplicación de indicadores financieros y el análisis adecuado de los mismos hará que se tome decisiones acertadas.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** LIQUIDEZ, CARTERA VENCIDA, CICLO DE CAJA, INVENTARIOS, INDICADORES FINANCIEROS.

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

**TOPIC:** “THE RECOVERY OF EXPECTED PORTFOLIO AND THE LIQUIDITY OF COMMERCIAL LISETH OF THE CITY OF AMBATO”.

**AUTHOR:** Vargas Sánchez, Vanessa Abigail

**TUTOR:** Eco. López Villa, Luis Ernesto

**DATE:** August 2017

**ABSTRACT**

It is undeniable that society faces economic problems, Latinoamérica and Ecuador has not been the exception, and this is due to multiple factors. The impact they face in the face of the crisis is especially uphill for large, small and medium-sized enterprises that provide credit. Many of them have been affected by the lack of liquidity.

The present research project refers to these companies, and a thorough study of the causes of illiquidity has been carried out, one of them being the high percentage of past due loans, besides analyzing administrative and financial policies, credit and Collection, management of inventories and application of financial indicators. This study assesses the reasonable level of liquidity that a company must have, and the evaluation is based on applying liquidity indicators, in turn these results are compared with others to define what the reasonable level.

Another important factor that is referred to in this study is the cash cycle, which, when unfavorable, directly affects liquidity, profitability, and compliance with financial obligations of companies.

This project will help both the company under study and other companies that present liquidity problems due to the past due portfolio, on the other hand it has been suggested to design new administrative and financial policies, as well as to improve the processes of credit granting. The application of financial indicators and the proper analysis of them will make the right decisions.

**KEYWORDS:** LIQUIDITY, EXPECTED PORTFOLIO, CASH CYCLE,  
INVENTORIES, FINANCIAL INDICATORS.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINAS</b>
PÁGINAS PRELIMINARES	
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.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Descripción y formulación del problema.....	3
1.2. Análisis crítico.....	10
1.2.3. Formulación de las preguntas de investigación.....	13
1.3. Justificación.....	14
1.4. Objetivos.....	16
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>18</b>
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes Investigativos.....	18

2.2. Fundamentaciones .....	23
2.2.1. Fundamentación filosófica.....	23
2.3. Marco conceptual.....	27
2.4. Hipótesis .....	58
2.5. Señalamiento de las variables .....	59
2.6. Verificación de la hipótesis.....	59
2.7. Conclusión de la hipótesis .....	61
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>62</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>62</b>
3.1. Modalidad, enfoque y nivel de investigación .....	62
3.2. Población y muestra.....	67
3.3. Operacionalización de las variables.....	69
3.4. Tratamiento de la Información de fuentes primarias .....	73
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>77</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>77</b>
4.1. Estratificación de la muestra.....	77
Conclusiones .....	127
Recomendaciones.....	128
Bibliografía .....	135

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINAS
Gráfico: 1 Porcentaje de empresas en Ecuador.....	5
Gráfico: 2 Empresas micro, pequeñas y grandes en Ecuador .....	6
Gráfico: 3 Liquidez corriente .....	9
Gráfico: 4 Árbol de problemas.....	10
Gráfico: 5 Categorías fundamentales .....	27
Gráfico: 6: Estratificación de la muestra por áreas .....	77
Gráfico: 7: Género.....	78
Gráfico: 8 Edad del personal administrativo.....	78
Gráfico: 9 Políticas claras y concisas.....	79
Gráfico: 10 Stocks de inventarios .....	80
Gráfico: 11 Eficiente rotación de inventarios .....	80
Gráfico: 12 Políticas acorde a las necesidades.....	81
Gráfico: 13 Plazos de pago y cobro .....	81
Gráfico: 14: Prioridad a pasivos corrientes.....	82
Gráfico: 15 Políticas crediticias eficientes.....	83
Gráfico: 16 Conocimiento de políticas de crédito y cobranza .....	83
Gráfico: 17 Plazos y garantías.....	84
Gráfico: 18 Evaluación de políticas de cobranza.....	84
Gráfico: 19 Cálculo de intereses .....	85
Gráfico: 20 Replantear políticas de cobranza .....	85
Gráfico: 21 Evaluación de cartera vencida .....	86
Gráfico: 22 Requisitos para el otorgamiento de crédito.....	86
Gráfico: 23 Plazos de crédito .....	87
Gráfico: 24 Montos de créditos otorgados mensuales .....	87
Gráfico: 25 Evaluación y calificación de crédito.....	88
Gráfico: 26 Métodos de cobro a clientes .....	88
Gráfico: 27 Recargos por atrasos a clientes .....	89
Gráfico: 28 Porcentaje de recargos por mora.....	89
Gráfico: 29 Porcentaje de recargos por multa.....	90
Gráfico: 30 Los clientes se retrasan en los pagos .....	90

Gráfico: 31 Refinanciación de crédito .....	91
Gráfico: 32 Garantías crediticias.....	92
Gráfico: 33 Planificación de capacitación al personal .....	92
Gráfico: 34 Capacitaciones efectuadas anualmente.....	93
Gráfico: 35 Cumplimiento de capacitaciones programadas.....	93
Gráfico: 36 Evaluación del personal capacitado.....	94
Gráfico: 37 Recepción de capacitaciones por parte del gobierno .....	94
Gráfico: 38 Indicador de liquidez .....	105
Gráfico: 39 Liquidez corriente .....	106
Gráfico: 40 Prueba ácida.....	107
Gráfico: 41 Prueba de tesorería.....	108
Gráfico: 42 Rentabilidad sobre el activo.....	109
Gráfico: 43 Margen bruto.....	110
Gráfico: 44 Margen operacional .....	111
Gráfico: 45 Rentabilidad neta de ventas .....	112
Gráfico: 46 Rentabilidad sobre el patrimonio.....	113
Gráfico: 47 Rentabilidad financiera.....	114
Gráfico: 48 Nivel de endeudamiento .....	115
Gráfico: 49 Apalancamiento financiero .....	116
Gráfico: 50 Endeudamiento a corto plazo.....	117
Gráfico: 51 Endeudamiento a largo plazo.....	118
Gráfico: 52 Rotación de cuentas por cobrar.....	119
Gráfico: 53 Plazo promedio de cuentas por cobrar.....	120
Gráfico: 54 Rotación de inventario .....	121
Gráfico: 55 Plazo promedio de inventarios.....	122
Gráfico: 56 Rotación de cuentas por pagar .....	123
Gráfico: 57 Plazo promedio de cuentas por cobrar.....	124
Gráfico: 58 Rotación del activo total .....	125

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINAS</b>
Tabla 1: Crecimiento de establecimientos económicos en Ecuador 1999-2010.....	4
Tabla 2: Dependencias que generan actividad económica en Tungurahua.....	7
Tabla 3: Alternativas de respuesta variable independiente .....	60
Tabla 4: Alternativas de respuesta variable dependiente .....	60
Tabla 5: Cuadro resumen de resultados .....	60
Tabla 6: Operacionalización variable independiente cartera vencida.....	70
Tabla 7: Operacionalización variable dependiente liquidez .....	72
Tabla 8: Balance general, 2011 .....	95
Tabla 9: Balance general, 2012 .....	96
Tabla 10: Balance general, 2013 .....	97
Tabla 11: Balance general, 2014 .....	98
Tabla 12: Balance general, 2015 .....	99
Tabla 13: Estado de resultados, 2011 .....	100
Tabla 14: Estado de resultados, 2012.....	101
Tabla 15: Estado de resultados, 2013.....	102
Tabla 16: Estado de resultados, 2014.....	103
Tabla 17: Estado de resultados, 2015.....	104
Tabla 18: Ciclo de caja 2015.....	126
Tabla 19: Desarrollo de actividades .....	129
Tabla 20: Cuadro comparativo de indicadores financieros año 2015 .....	132



## INTRODUCCIÓN

Las Pymes en el Ecuador sin duda son los pilares fundamentales de la creación de empleo. En los cuales se engranan las pequeñas y medianas empresas del país para generar bienes o servicios e impulsar iniciativas productivas.

La crisis económica que actualmente existe a nivel mundial ha afectado a diversas empresas y entre ellas están las Pymes, las mismas que han presentado un cuadro de escasa liquidez.

Al efectuar un análisis profundo de las causas principales que han originado dicha escases, se ha detectado que uno de los factores principales es el alto porcentaje de cartera vencida, otro factor relevante son las débiles políticas administrativas y financieras así como también el deficiente manejo de inventarios.

El capital de trabajo también juega un papel fundamental para operar en la empresa sin embargo por estos factores ya mencionados se han evidenciado desfases especialmente al cumplir con las obligaciones principales, como es el pago a empleados, proveedores y obligaciones financieras.

Uno de los objetivos principales de la investigación es evaluar el nivel razonable de liquidez que debe tener una empresa, y se lo realiza al aplicar indicadores financieros, los mismos que al ser comparados con resultados de otras empresas se llega a conclusiones relevantes.

El presente trabajo de investigación servirá como guía para las diversas empresas que presenten estos problemas, además se emiten sugerencias de políticas para el proceso de crédito y cobranza, y el planteamiento de políticas administrativas y financieras.

En el **Capítulo I** se describe el problema de investigación, bajo el contexto macro, meso y micro; se identifica el problema de estudio y se lo profundiza, detalla sucesos del entorno para el análisis. Se explica la justificación emitiendo razones válidas para efectuar el presente trabajo investigativo y se plantean objetivos.

El **Capítulo II** detalla los antecedentes investigativos que hayan sido realizados sobre temas y problemas similares de la presente investigación, con la finalidad de tomar como referencia las conclusiones de estos trabajos realizados además sirve para el

desarrollo de los conceptos fundamentales que sustentan a la investigación.

En el **Capítulo III** con referencia al marco metodológico, se describe el proceso que servirá como guía para la investigación en cual se establece la modalidad, el enfoque y los niveles de investigación que se requiere. Además se operacionaliza las variables y se describe el proceso de tratamiento de la información.

En el **Capítulo IV** se analiza e interpreta los resultados que se desprendieron de la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa en estudio. Además se extrajeron resultados de la aplicación de indicadores financieros, con el fin de emitir conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Al efectuar un análisis y descripción del problema, el investigador averigua todas aquellas características que se presentan inicialmente en el tratamiento del problema, y a partir del cual se formularon la hipótesis, variables, formulación del problema y respaldo teórico (Tamayo, 2004).

Otro autor señala que al describir el problema aparecerá con claridad los diferentes factores o variables que lo componen, después se logrará establecer las relaciones entre dichas variables, las cuales constituyen una explicación de las causas o consecuencias probables del problema (Hurtado & Toro, 2007).

Para Moreno (2006) cuando un investigador describe un problema, pone de manifiesto los antecedentes de estudio, las teorías en las que se basó y los supuestos básicos en los que se apoya el enunciado del problema. Es de suma importancia efectuar un análisis previo para tener una visión general del problema de estudio.

La descripción y análisis del problema es el primer paso para indagar sobre lo que está ocurriendo en Comercial Liseth, de este análisis se desprenden las variables de estudio y demás componentes, lo que ayudará a tener una idea clara de la realidad de la empresa.

#### **1.1. Descripción y formulación del problema**

Los antecedentes de la investigación se desarrollan en tres niveles: El nivel macro, meso y micro.

##### **1.1.1. Macrocontextualización**

Los problemas económicos mundiales que afronta la sociedad, entre otras cosas se ven influenciadas por la utilización inadecuada de recursos, o políticas gubernamentales desacertadas que sufren varios países (Romero, 2002).

Latinoamérica, una zona tradicionalmente afectada de problemas severos de crecimiento económico, durante la última década ha logrado niveles de crecimiento significativo, dando como resultado la creación de pequeñas y medianas empresas, que actualmente constituyen el motor de la economía mundial (Boland , Carro, & Gismano, 2007).

Según Ekos (2016) las Pymes son los pilares fundamentales de la creación de empleo. En los cuales se engranan las pequeñas y medianas empresas del Ecuador para generar bienes o servicios.

De acuerdo al Censo económico realizado, demuestra que las empresas o establecimientos comerciales a partir de 1999 han ido en aumento de una manera considerable, en el año 2000 al 2006 se registraron un total de 154.788 establecimientos en Ecuador, mientras que para el año 2007 a 2010 se dieron a conocer 247.034 empresas. Es indiscutible que Ecuador ha resultado ser una fuente dinámica de actividad económica.

**Tabla 1:** Crecimiento de establecimientos económicos en Ecuador 1999-2010

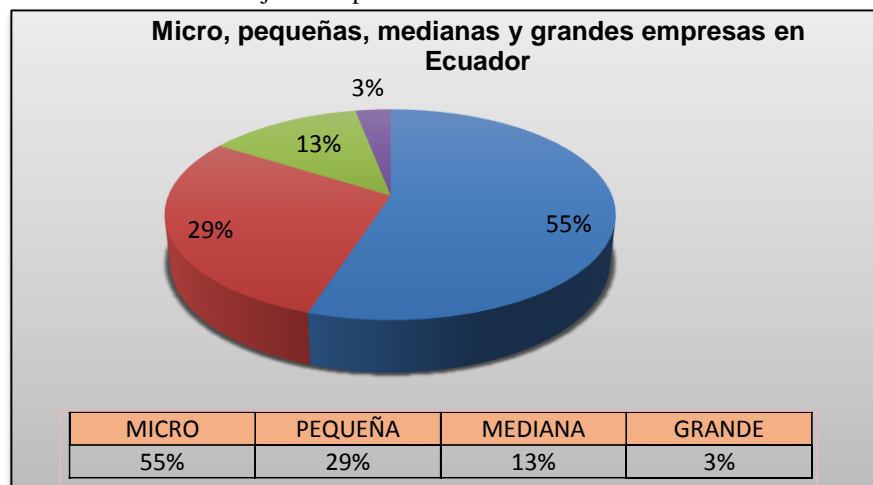
<b>Épocas</b>	<b>Establecimientos</b>	<b>Porcentaje que representa</b>
<b>Hasta 1999</b>	110.308	22%
<b>Del 2000 al 2006</b>	154.788	30%
<b>Del 2007 al 2010</b>	246.034	48%
<b>Total</b>	<b>511.130</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** INEC (2010)

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

De acuerdo al gráfico el mayor número de empresas que existe en Ecuador son las micro empresas con el 55% en segunda instancia las pequeñas con el 29%, las medianas con el 13% y finalmente las grandes con 3%, es evidente que Ecuador se ha caracterizado por ser un país productivo generador de empleo en éstos últimos años, sin embargo la crisis que actualmente azota al país ha hecho que surja ciertos bajones económicos.

**Gráfico: 1** Porcentaje de empresas en Ecuador



**Fuente:** INEC 2014

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

Es indiscutible que las Pymes impulsan iniciativas productivas, sin embargo en éstos últimos tiempos mantener estabilidad económica es un reto, de acuerdo a Braidot (1999) la grave crisis económica que se enfrenta, en donde las Pymes no son ajenas a ello y su debilidad queda de manifiesto al desaparecer miles de ellas. Las dificultades que afrontan dichas empresas son graves y se evidencian por la escasa liquidez. En la misma línea el autor señala que en América latina las condiciones han sido doblemente más difíciles de superar para las pequeñas y medianas empresas. Según Eroles (1998) la banca comercial, es enfrentada a un gran problema de cartera vencida, es esquivo al otorgar créditos a las Pymes, a pesar que las garantías en activos tangibles deberían ser suficientes para aprobar los créditos. Está claro que las entidades financieras se aseguran antes de otorgar créditos, sin embargo los montos de cartera vencida que tienen son elevados y esto se debe a la los problemas de liquidez que afrontan las Pymes, y por ende les cuesta responder a sus obligaciones.

López (2010) señala que un problema común en las empresas es la cartera vencida, se entiende que es la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Las estadísticas muestran que el 46% de las empresas tienen esta dificultad, en su mayoría microempresas y en segundo plano las pequeñas y medianas empresas. Este problema también surge en las grandes organizaciones, sin embargo el efecto que tiene en la microempresa es mayor, debido a que no tiene el respaldo económico para responder a sus obligaciones, demostrando falta de liquidez.

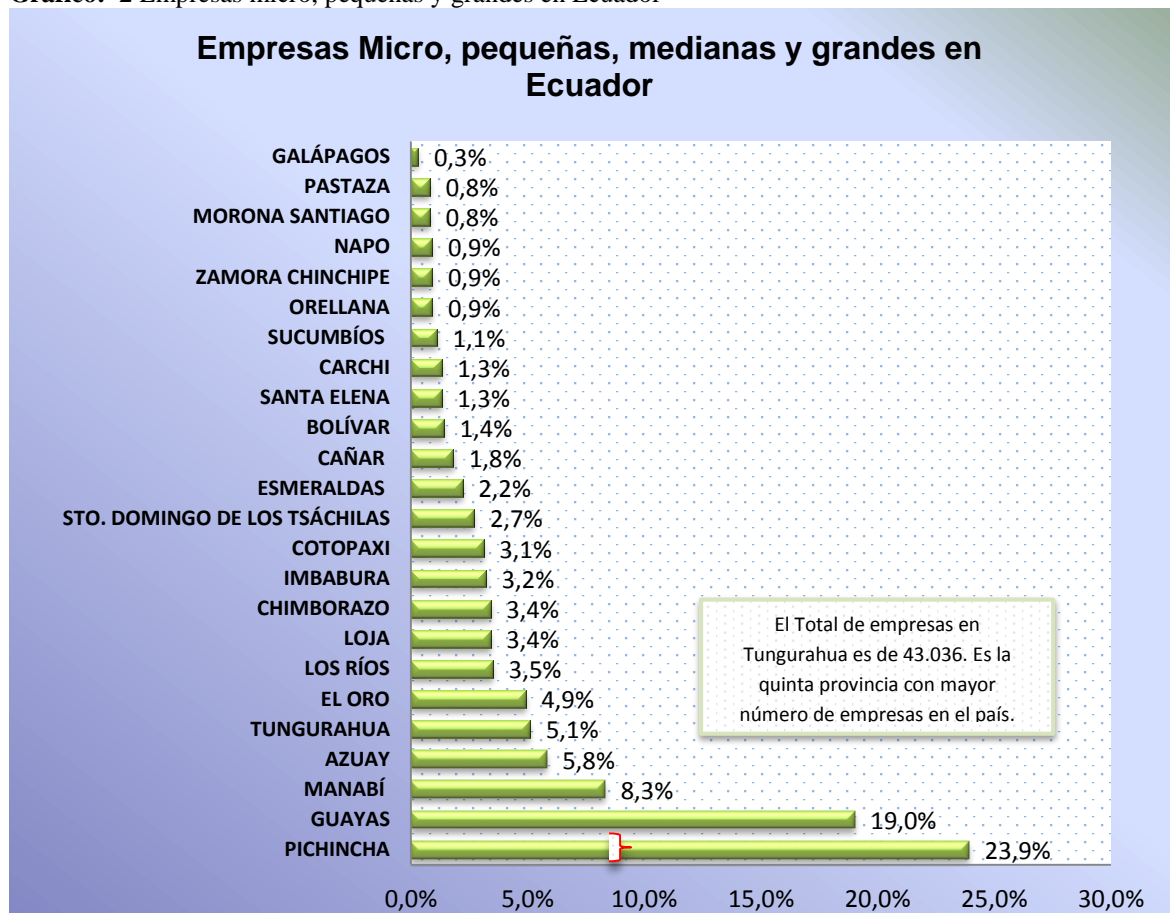
### 1.1.2. Mesocontextualización

En la provincia de Tungurahua existe un alto nivel de empresas dedicadas a la producción y comercialización, se considera un sector realmente productivo. Además la industria manufacturera se ha desarrollado ampliamente especialmente en los sectores de cuero y calzado (Ministerio de Industrias y productividad, 2014).

Al tomar datos del INEC (2014) a nivel nacional se registran 843.644 empresas de las cuales en la provincia de Tungurahua según la estructura de empresas micro, pequeñas, medianas y grandes pertenecen el 5,1% de la totalidad.

Es evidente que Tungurahua se caracteriza por tener una economía dinámica, a nivel nacional es una de las provincias con mayor número de empresas, es por ello que se ubica en el quinto lugar y de acuerdo a las estadísticas existen 43.036 empresas (INEC, 2014).

**Gráfico: 2** Empresas micro, pequeñas y grandes en Ecuador



Fuente: INEC (2014).

Elaborado por: Vargas V. (2017)

Las dependencias que generan actividad económica en la provincia de Tungurahua son las siguientes:

**Tabla 2:** Dependencias que generan actividad económica en Tungurahua

<b>Actividad</b>	<b>Número de establecimientos</b>	<b>Número de personas laborando</b>	<b>Porcentaje de personas laborando</b>
<b>Manufactureras</b>	2773,0	13667,0	28%
<b>Alojamiento</b>	2593,0	6167,0	12%
<b>Construcción</b>	70,0	419,0	1%
<b>Agricultura</b>	25,0	384,0	1%
<b>Profesionales y técnicas</b>	775,0	1596,0	3%
<b>Otros servicios</b>	1843,0	3913,0	8%
<b>Comercio al por mayor y menor</b>	12847,0	24072,0	47%
<b>Total</b>	20926,0	50218,0	100%

**Fuente:** INEC (2010).

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

Como se puede observar en la tabla las organizaciones que generan actividades económicas son las de comercio al por mayor y menor, las mismas que representan un 47%, en segundo lugar como fuentes generadoras de empleo se encuentra la manufactura ocupando un 28% de personal, no cabe duda que la provincia de Tungurahua se caracteriza por ser un sector comercial.

A pesar de ser una provincia productiva en estos últimos tiempos el desempleo ha ido en aumento de acuerdo a los datos se registra una tasa de 6,43% lo que equivale a 6.046 personas desempleadas (INEC, 2015). Este hecho ocurre debido a varios factores, las empresas se ven comprometidas a cumplir con el pago a sus empleados, sin embargo la escasa liquidez, obliga a disminuir gastos optando por recortar personal, otro factor es el elevado monto de cartera vencida e incobrable.

En la provincia de Tungurahua, gran parte de las Pymes no cuentan con las políticas y procedimientos necesarios para el otorgamiento de crédito y el cobro o recuperación del mismo, además existe una deficiente planificación y estudio estadístico en cifras sobre las causas y consecuencias de haber otorgado crédito al cliente (García, 2008).

Es innegable que en la provincia existen grandes industrias que aportan para la economía nacional, debido a ello es fundamental cuidar el manejo de las empresas, tomando en cuenta las obligaciones financieras y liquidez, así como también las cuentas por cobrar y cartera vencida, sin duda son éstos factores imprescindibles para que una Pyme se mantenga y sea competitiva.

### **1.1.3. Microcontextualización**

Comercial Liseth, se dedica a la comercialización y en menor proporción a la elaboración de muebles como: armarios, camas, juegos de sala, comedor, y demás implementos para amoblar el hogar, las ventas que realiza son a crédito y en efectivo. Está ubicada en la zona céntrica de la ciudad, en las Calles Unidad Nacional y 12 de Noviembre. La señora Gladys Cuji es la propietaria y gerente de Comercial Liseth, ella junto a su esposo iniciaron las actividades comerciales en el año 1997, es decir llevan 20 años en el mercado.

Actualmente laboran 6 personas, en distintas áreas como administración, atención al cliente y producción, en ésta área están quienes fabrican en menor cantidad muebles en madera. Los principales proveedores son Chaide & Chaide, Colchones Paraíso y Resiflex. Entre los clientes que se destacan son Sr. Emilio Bermeo, Sr. Linkohol Vargas y Sr. Roberto Rivas. Los mayores competidores de Comercial Liseth son Comercial Hidalgo, Comercial Diego Córdova, Colchones Wilson, entre otros. Es indiscutible que el mercado en el que se desarrolla la empresa es competitivo es por ello que ha optado por otorgar crédito, sin embargo se evidencian serias falencias en la cartera vencida, lo que ha perjudicado los niveles de liquidez y posicionamiento de la empresa tanto a nivel interno como externo.

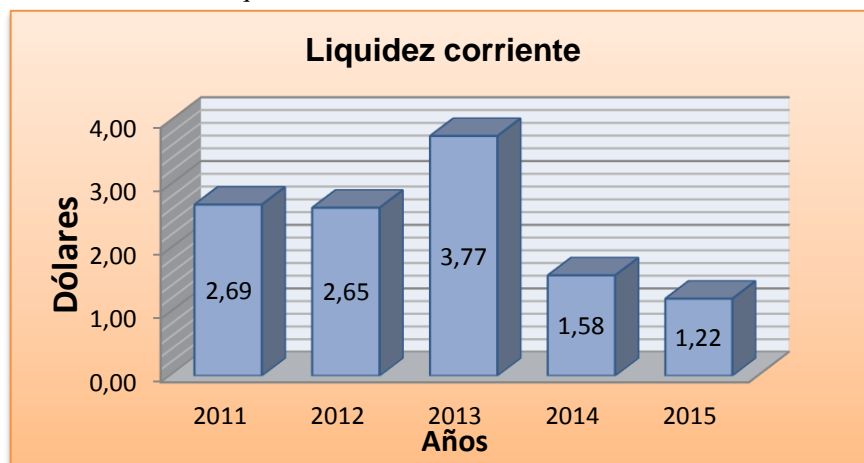
Por otra parte se ha detectado que no existe un adecuado proceso de concesión de créditos, ni una evaluación correcta al sujeto de crédito, no se exige una garantía para el cobro, además no se realiza un seguimiento adecuado al cliente lo que ha ocasionado



una amplia cartera vencida y por ende una disminución de liquidez. La recuperación de cartera vencida, es uno de los rubros en donde se ha centrado la preocupación de Comercial Liseth.

La liquidez también es un factor importante a considerar, en el gráfico se observa que el año con mayor liquidez corriente fue en el 2013, por cada dólar de pasivo corriente la empresa tuvo \$3,77 de activos corrientes para cubrir sus obligaciones, éste resultado es bastante óptimo, sin embargo los años posteriores 2014 y 2015 disminuyeron notoriamente siendo éstos los años con menor liquidez corriente de entre los cinco estudiados, obteniendo en el 2015 la cantidad \$1,22, este resultado indica que la liquidez corriente es óptima, generando así 0,22 centavos adicionales para cubrir los pasivos corrientes, sin embargo no es el resultado ideal, es importante destacar que para ningún año la liquidez corriente tuvo valores negativos.

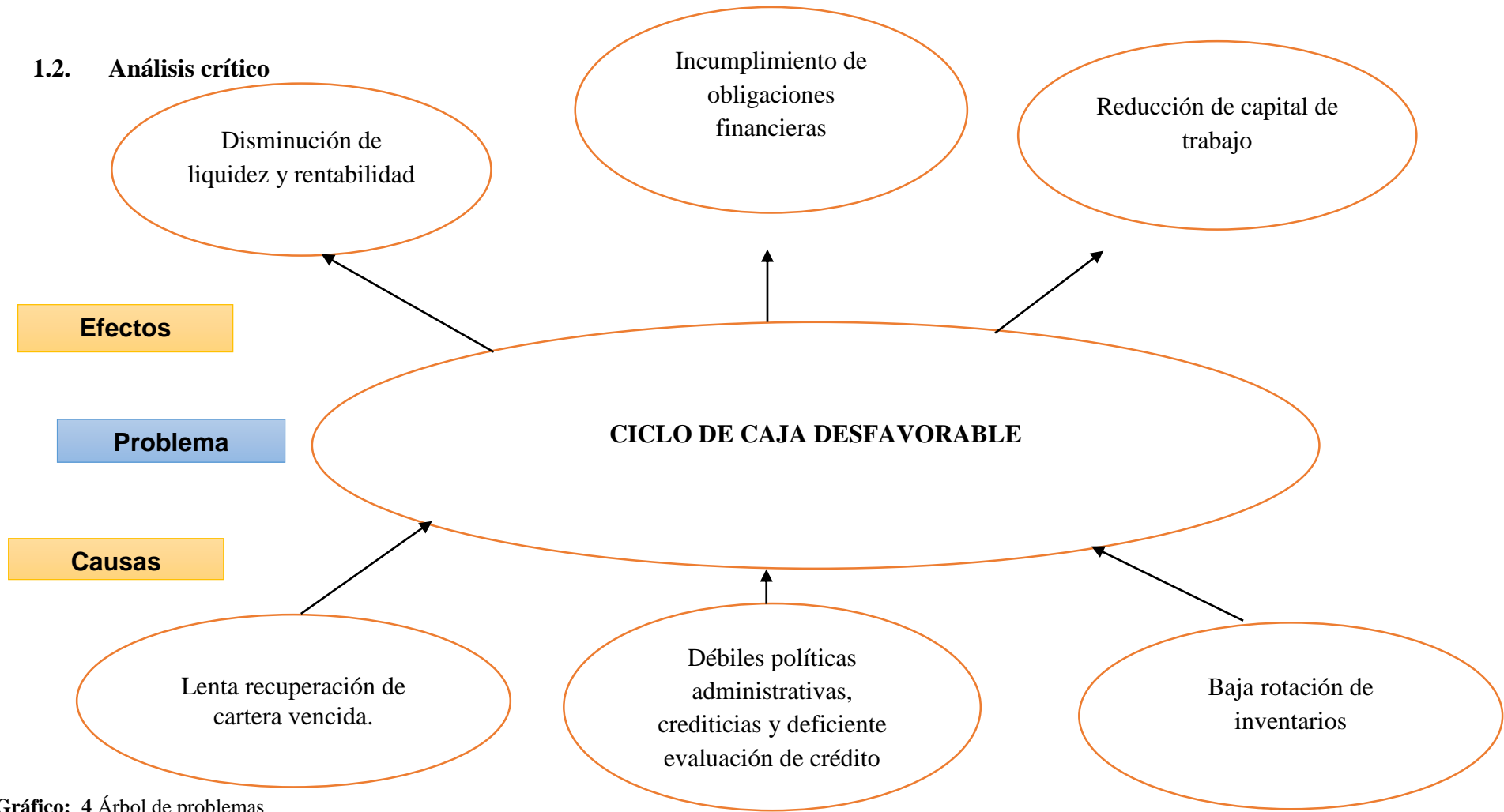
**Gráfico: 3** Liquidez corriente



**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

**1.2. Análisis crítico**



**Gráfico: 4** Árbol de problemas  
**Elaborador por:** Vargas, V (2017)

### **1.2.1. Relación Causa Efecto**

Comercial Liseth es una empresa dedicada a la compra y venta de mercadería, y fabrica en menor cantidad muebles para el hogar, presta un servicio de calidad, los principales ingresos los obtiene al otorgar créditos por ventas, este método ha resultado beneficioso para la empresa, pero también han surgido grandes desventajas debido al alto porcentaje de cartera vencida y lenta recuperación de la misma, éste hecho hace que el ciclo de caja sea desfavorable, y por ende la liquidez se ve afectada, debido a que no posee lo suficiente para operar.

Una de las principales causas consideradas en el presente proyecto de investigación frente a la problemática del escaso flujo de liquidez debido al alto índice de cartera vencida en comercial Liseth, es la inadecuada evaluación en los procesos de créditos y el escaso seguimiento que se le da al mismo por parte del personal encargado, incrementando así el riesgo de tener cartera incobrable.

Otro aspecto que incide directamente son las débiles políticas administrativas, están planteadas pero no son lo suficientemente estrictas como para que exista un control adecuado, este hecho ha generado que el plazo de cobro a clientes no sea eficiente provocando un incumplimiento en las obligaciones financieras.

Actualmente existe una reducida rotación de inventarios, se debe principalmente a la demanda limitada de ciertos productos, muchas de las existencias no son apreciadas por los clientes, es decir pasan desapercibidas porque ya pasó el impacto que tenía sobre el mercado, como resultado existe un ciclo de caja desfavorable y un reducido capital de trabajo.

### **1.2.2. Prognosis**

La problemática de Comercial Liseth de no ser solucionada de inmediato, corre el riesgo de disminuir el capital de trabajo, afectando seriamente al cumplimiento de los compromisos administrativos internos como es el pago de sueldos y salarios, compra de material para la producción, perjudicando los resultados sobre el nivel de rentabilidad y posicionamiento, aunque se pudiera recurrir a otros medios de financiamiento como bancos u otras instituciones financieras, los intereses que generan los mismos pueden ocasionar un mayor desfinanciamiento y además aumentar los pasivos.

Otro de los efectos que atraen las causas, es el incumplimiento de obligaciones financieras con otras instituciones reguladoras, los acreedores y con terceras personas, debido a que el flujo de efectivo no es constante y la falta de dinero hace que la empresa tenga atrasos en sus pagos a corto plazo, por lo que también la imagen de la empresa se tiende a deteriorar ante los acreedores.

La lenta recuperación de cartera vencida hace que la empresa tenga menores ingresos, pierda liquidez, disminuya el capital de trabajo al incrementar las obligaciones empresariales y con el tiempo puede entrar en proceso de liquidación debido a que su rentabilidad va disminuyendo hasta llegar al punto de no contar con los recursos suficientes para mantenerse.

Otro aspecto a considerar son los bajos niveles de ventas, al tener un ciclo de caja desfavorable, los inventarios no rotan con frecuencia y eso hace que la empresa no tenga ingresos suficientes e incumpla con las responsabilidades contraídas. Es necesario fortalecer las políticas de ventas, analizar la competencia y efectuar cambios de ser necesario, con la finalidad de mantenerse activo en el mercado, de no ser así la empresa decae frente al mercado competitivo, y se ve obligada a vender sus acciones.

### **1.2.3. Formulación de las preguntas de investigación**

La pregunta de investigación debe ser formulada de manera concisa, es decir sintetizada en el núcleo del problema y sobre todo debe ser comprensible para el lector y dispuesto a ser contestada en un plazo de tiempo razonable (Tamayo, 2004).

Formular las preguntas de acuerdo a Hurtado & Toro (2007) es indagar sobre aquello que se quiere saber, y su resolución debe llevar a aportar un conocimiento nuevo, actualizado o ampliar el conocimiento sobre el tema elegido.

Es importante señalar que de la pregunta de investigación surgirá el objetivo general de esta, además una pregunta correctamente planteada facilita la elección de variables en estudio, el diseño de investigación apropiado, el análisis de los resultados y la generación de conclusiones.

#### **1.2.3.1. Pregunta general**

¿Cuál es el impacto que tiene la lenta recuperación de cartera vencida en la liquidez de Comercial Liseth de la ciudad de Ambato?

#### **1.2.3.2. Preguntas directrices**

- ¿Cuál es el proceso de recuperación de cartera que aplica Comercial Liseth de la ciudad de Ambato?
- ¿Cuál es el nivel razonable de liquidez en Comercial Liseth de la ciudad de Ambato?
- ¿Qué alternativa de solución es la más efectiva para aumentar la liquidez de Comercial Liseth de la ciudad de Ambato?

### **1.2.4. Delimitación**

Se delimita como objeto de estudio a Comercial Liseth, ubicada en la ciudad de Ambato, teniendo como elementos de observación al personal que labora en las áreas administrativa y financiera. El estudio se centra en el campo de la contabilidad y en el área específica de contabilidad financiera analizándose aspectos de la cartera vencida y los indicadores financieros orientado a la liquidez de la empresa.

- **Campo:** Contabilidad
- **Área:** Contabilidad Financiera
- **Aspecto:** Cartera vencida e indicadores de liquidez
- **Espacial:** La presente investigación será desarrollada en Comercial Liseth ubicada en las calles Unidad Nacional y 12 de Noviembre en el cantón Ambato provincia de Tungurahua, Ecuador.
- **Poblacional:** Tiene como elementos de observación al personal que labora en el área administrativa y financiera así como también clientes.

### 1.3. Justificación

La cartera vencida indiscutiblemente es un problema que se genera en la mayoría de las empresas dedicadas a otorgar créditos, muchos empresarios se arriesgan a comercializar bienes o prestar servicios a crédito con la finalidad de obtener mayor utilidad económica, sin embargo es elevado el porcentaje de cartera vencida que existe en las empresas, así lo corrobora cierta entidad especializada en la recuperación de adeudos, el 46% de las empresas Ecuatorianas tienen el problema de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas (López, 2010). Es evidente que la lenta recuperación de cartera es totalmente desfavorable debido a que se ven directamente afectados los índices financieros y entre ellos está la liquidez, que es el indicador que mide la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones.

Este tema es de interés para las grandes medianas y pequeñas empresas, no solo para Comercial Liseth sino también para el país y el mundo. Actualmente existen varias entidades que compran cartera vencida, sin embargo este hecho en muchos casos no resulta rentable para quienes lo venden, Buenaño (2011) señala que normalmente se negocia un precio con un descuento frente al saldo de capital y posteriormente se transfiere la propiedad con garantías y demás accesorios, ésta medida no es totalmente beneficiosa para las empresas pero muchos lo llevan a cabo. Está claro que esto se puede evitar al implementar estrategias de cobro, establecer políticas de crédito en base a un análisis previo, determinar los flujos de efectivo en que debe incurrir para conceder el crédito y calcular los costos de la administración de créditos.

En Comercial Liseth no existen evidencias de investigaciones relacionadas con el tema.

Tomando en consideración estos antecedentes, la presente investigación surge como pionera con el fin de proporcionar información valiosa acerca de la recuperación de cartera vencida y la liquidez en Comercial Liseth. De esta manera, busca obtener datos que podrán servir de base para futuras investigaciones.

El impacto que genera es principalmente financiero, porque los indicadores juegan un papel importante en este estudio, a su vez los mismos inciden en los resultados que son presentados a la Superintendencia de Compañías, éste organismo controla las actividades y funcionamiento de las Compañías, emite estadísticas de indicadores financieros de distintos sectores, como industriales, comerciales, de servicio, entre otras. Con la finalidad de medir el grado de rentabilidad que está obteniendo dicho sector empresarial.

Este hecho hace que las empresas ecuatorianas tengan una escala de comparación y se vuelvan más competitivos. La competitividad es aquella que muestra la posición comparativa de los sistemas como empresas, sectores o países, y debe utilizarse la misma medida de referencia. (Pérez, 2008) En efecto, el mejoramiento de los índices financieros tendrá un impacto significativo en las empresas y los organismos que los controlan.

En cuanto a la factibilidad del estudio es importante acotar que la información provendrá de fuentes confiables como la Superintendencia de Compañías, además el respaldo de la alta gerencia de Comercial Liseth, proporcionará los estados financieros, lo que facilitará el análisis técnico de datos.

En el plano teórico se ha encontrado bibliografía suficiente de investigaciones pasadas enfocadas a la cartera vencida y la liquidez, existe una variedad de temas relacionados en el repositorio de la Biblioteca virtual del Ecuador.

Además los recursos materiales son suficientes para efectuar el presente estudio, al igual que hay el tiempo necesario para profundizar en los aspectos que a lo largo de la investigación se precisen.

Los principales beneficiarios son los accionistas, la gerencia de Comercial Liseth, debido a que se prepara para la toma de decisiones, tiene un panorama más claro de lo que va a hacer. Es importante añadir que a través de la medición y análisis de los Indicadores Financieros y sus Índices, la gerencia está apta para tomar tres tipos de decisiones: Decisiones operativas, de Inversión y de Financiación (Coronel, 2012)

Estos aspectos a investigar son de trascendental importancia debido a que no solo servirá para el desarrollo de esta investigación sino que se usará de apoyo para posteriores estudios que tengan relación con este tema e irá más allá del tiempo, porque las variables de estudio se presentan frecuentemente en todo tipo de empresas.

#### **1.4. Objetivos**

El objetivo de investigación es el enunciado claro y preciso del propósito por el cual se lleva a cabo la investigación, es importante añadir que todo trabajo de investigación es evaluado de acuerdo al logro de los objetivos (Tamayo, 2004).

Para Hurtado & Toro (2007) los objetivos de la investigación radican en generar datos medibles y comprobables, haciendo un aporte progresivo a la acumulación del conocimiento humano.

Así mismo los objetivos de la investigación permiten predecir, explicar y describir los fenómenos con el objetivo de adquirir conocimientos.

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el impacto que tiene la lenta recuperación de cartera vencida en la liquidez de Comercial Liseth de la ciudad de Ambato, para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar el proceso de recuperación de cartera que aplica Comercial Liseth en la ciudad de Ambato, para la integración y canalización de estrategias de cobro.



- Evaluar el nivel razonable de liquidez en Comercial Liseth de la ciudad de Ambato, para la toma de decisiones.
- Establecer políticas y estrategias financieras efectivas para el aumento de liquidez de Comercial Liseth de la ciudad de Ambato.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

En el trabajo investigativo de Chiluiza (2011) denominado “La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa FREVI de la ciudad de Ambato en el período 2011” se planteó como objetivos: a) “Determinar la incidencia que tiene la cartera vencida en la rentabilidad de la Ferretería FREVI en la ciudad de Ambato en el período 2011” b) “Realizar el diagnóstico de la situación actual de la Ferretería FREVI para la toma de medidas preventivas.” c) “Definir normas de control interno que permitan la optimización de los recursos humanos, económicos y materiales para el mejoramiento de la rentabilidad” d) “Implementar y definir procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para una adecuada toma de decisiones y gestión en la empresa FREVI.” Esta investigación se llevó a cabo con un profundo trabajo de campo usando la técnica de observación a través de un check list que está conformado por 40 ítems previamente validados, los mismos que fueron tabulados, codificados y procesados para verificar la hipótesis, al final de la investigación el autor se permite formular entre otras las siguientes conclusiones, a) “No se ha determinado normas de control en cuanto al otorgamiento de créditos esto se refleja en la cartera vencida que tiene la empresa.” b) “No se ha implementado ni definido procesos, políticas ni procedimientos para el otorgamiento de créditos debido a la manera empírica con que trabajan provocando de esta manera una mala evaluación al cliente por lo cual se incrementará la cartera vencida y la morosidad de los clientes.” c) “No se emite ni analiza reportes de cuentas por cobrar con los documentos físicos ocasionando que las cuentas no sean canceladas oportunamente y por ende se incrementa la cartera vencida”.

Por otra parte en el tema de investigación “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” efectuado por Parrales, (2013) se trazó los siguientes objetivos: a) “Identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativo se atrasan en el pago de créditos para el

mejoramiento de los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas” b) “Reconocer los motivos por los cuáles se presentan créditos con cuotas vencidas en el IECE-Guayaquil” c)” Determinar las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranzas utilizadas en el departamento de cartera del IECE-Guayaquil” d) “Diseñar una política de cobranzas eficiente acorde a los reglamentos de crédito educativo”. La investigación se realizó gracias a un trabajo de campo, usando la técnica de observación y como instrumentos de recolección de datos se realizó entrevistas al sector administrativo y encuestas a clientes, al final de la investigación el autor formula las siguientes conclusiones: a) “Las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE-Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas” b) “La cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%.” C) “El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas”

Al realizar una profunda investigación Baños (2014) en el tema de investigación: “La cartera vencida y su incidencia en la liquidez en la empresa Plastiflor de la ciudad de Ambato” formuló los objetivos siguientes: a) “Determinar la existencia de cobranzas de la cartera vencida en la empresa Plastiflor de la ciudad de Ambato para la reducción de las cuentas por cobrar de la empresa” b) “Analizar los índices de liquidez de la empresa Plastiflor de la ciudad de Ambato para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo de la entidad.” c) “Implementar un proceso a la concesión de crédito y de recuperación de cartera vencida para la empresa Plastiflor de la ciudad de Ambato”. La metodológicamente la investigación es de tipo básica, en su nivel crítico – propositivo, además se efectuó un trabajo de campo, se utilizó la técnica de observación a través de un check list previamente validados, codificados y procesados con la finalidad de verificar la hipótesis, el autor llegó a la siguiente conclusión: a) “Se determina que la cartera vencida incide directamente en la liquidez de la misma, debido a que no posee políticas ni métodos de recuperación de cartera, y la mayoría de ventas

se han realizado a crédito es decir, que para poder cubrir las obligaciones a corto plazo se debería recuperar en su totalidad las cuentas por cobrar.” b) “En base a los datos obtenidos de la lista de chequeo aplicada al personal de la empresa PLASTIFLOR, se determinó que no existe un análisis previo para la concesión de ventas a crédito, así como tampoco posee políticas, métodos y gestión de recuperación de cartera, por tal razón existe problemas de liquidez en la misma.” c) “Al verificar que existe un alto nivel de cuentas por cobrar y un bajo porcentaje de efectivo, así como también, la carencia de un análisis previo para la concesión de ventas a crédito. Se considera necesario implementar un sistema de políticas y métodos para la recuperación de cartera vencida en la empresa PLASTIFLOR.”

De acuerdo a la investigación efectuada por Paredes (2015) con el tema de investigación “La planificación financiera y la liquidez de distribuidora D'Mar” entre los objetivos de la investigación están los siguientes a) “Determinar como la planificación financiera se relacionó con la liquidez. b) “Establecer los indicadores de liquidez de Distribuidora D'MAR para el periodo estudiado”. c) “Proponer un plan financiero que le permita a Distribuidora D'MAR la administración adecuada de sus recursos financieros.” La investigación se efectuó gracias a un trabajo de campo y se usó la técnica de observación con la ayuda de un check list conformado de 17 ítems los mismos que se sometieron a un proceso de tabulación y codificación obteniendo las conclusiones siguientes: a) “Se ha analizado la rotación de inventario en la empresa, misma que varía de año a año, es así como en el 2011 se tuvo una rotación de 11 veces, en el 2012 de 19 veces y en el 2013 de 9 veces, de los resultados expuestos se deduce que durante el 2011 el inventario permaneció 1 mes en bodega estancado antes de ser comercializado, en el 2012 6 días y en el 2013 1 mes 84 tres días, siendo lo óptimo que la mercadería cada quince días mínimo ya sea renovada” b) “El costo de adquisición de la mercadería tiene una valoración similar durante los años de estudio puesto que en el 2011 el costo fue de \$ 3'435.037,64, en el 2012 \$ 2'823.144,97 y 2013 \$ 4'683.706,18, siendo necesario que se realice un análisis de la oferta de mercadería de diversos proveedores puesto que el proceso de adquisición de la mercadería es de forma empírica y favoritista mas no razonada”.

Después de efectuar una investigación minuciosa Jimenez (2014) plasmó en un paper el siguiente tema: “Determinantes del índice de cartera vencida hipotecaria en

Colombia: 2006-2014” Este paper considera el efecto del comportamiento de las variables macroeconómicas sobre el vencimiento de la cartera hipotecaria en Colombia, con el fin de obtener un conjunto de indicadores de alerta que permitan una intervención oportuna, que minimice la probabilidad de ocurrencia del default, así como el costo asociado al mismo. Se describe el comportamiento de la cartera hipotecaria y se analiza el comportamiento de algunas variables estructurales en el funcionamiento de este tipo de cartera, tales como la inflación, el desempleo, el PIB, la tasa de interés y el índice de precios de vivienda nueva. Se especifica un modelo de regresión con estructura ARCH (Engle, 1982) para identificar la significancia y la relación entre la variable endógena y las variables exógenas. Los resultados obtenidos evidencian que la cartera hipotecaria es vulnerable ante cambios en el entorno macroeconómico. Las estimaciones del modelo muestran que la tasa de intervención, la inflación, la brecha de desempleo y el índice de precios de vivienda nueva tienen un efecto negativo sobre el índice de cartera vencida y el PIB tiene un efecto positivo. En cuanto a las conclusiones se emiten las siguientes: a) “Un modelo adecuado de riesgo de crédito es fundamental para las entidades de crédito y para las instituciones encargadas de la regulación y seguimiento del sistema financiero, en la medida en que se convierte en una herramienta que les permite pronosticar de manera más acertada la respuesta de los deudores ante choques adversos de la economía y sirve como insumo para la definición de políticas macroprudenciales que procuren disminuir la probabilidad de un riesgo sistémico.” b) La variable de mayor importancia tiene en el modelo es la brecha de desempleo, pues es la de mayor coeficiente. Esto se explica por el rápido efecto que tiene esta variable sobre la capacidad de pago de los deudores. c) “Por su parte, el PIB presenta una relación inversa con el índice de cartera vencida, pues una disminución en el desempeño económico se traduce en contracciones de la demanda, afectando el consumo y deprimiendo la producción industrial, el comercio y el ingreso de las personas, llevando a situaciones de incumplimiento en los préstamos. Adicionalmente, una variación negativa en el desempeño económico disminuye el apetito del crédito y por lo tanto el indicador de cartera vencida tiende a aumentar.”

Por otra parte cierto artículo científico que tiene como tema “Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo” elaborado por Sánchez & Millán

(2012) emite los siguientes resultados después de una ardua investigación, a) Dada la brecha de liquidez en los periodos analizados, en la primera banda de tiempo, se necesita mayor flujo de dinero para cumplir con sus necesidades a un 100%, en vista de que el valor es negativo se debe considerar que la organización fortalezca en este periodo sus activos para que la entidad no sufra contratiempos en el cumplimiento de sus obligaciones. b) “Para la segunda banda en el mes analizado se logra cumplir con un 85%. Es recomendable que la entidad, a través de la provisión general del 1% del total de la cartera de créditos, de acuerdo con la Circular 13 de 2003, pueda aumentar este porcentaje para este periodo, especialmente debido a las múltiples obligaciones contraídas por la empresa”. c) “Para la tercera banda se alcanza un 243% y una conservación de 143%, lo cual garantiza un mejor nivel de acumulación de liquidez”. Al mismo tiempo se emiten las siguientes conclusiones: a) “La teoría austríaca del ciclo económico nos ilustra el proceso por el cual los agentes económicos, especialmente los bancos, degradan su liquidez descalzando vencimientos entre el activo y el pasivo de sus correspondientes balances. Los bancos prestan a los agentes (individuales y empresarios) que se lanzan a invertir en proyectos de inversión que tarde o temprano los consumidores no están dispuestos a culminar, o sea, a ahorrar esos recursos reales necesarios para que esos planes empresariales que madurarán en un futuro más lejano puedan finalizarse. Estos agentes demandan bienes futuros, que es el pasivo, más pronto de lo que pretenden producirlo a través del activo”. b) “Las inversiones que invierten a largo plazo vencen en un futuro lejano, en cambio los prestamistas de los bancos están ahorrando y esperando consumir mucho antes en el tiempo. De ahí que se hipertrofie la capacidad productiva para ciertos bienes futuros y se infraproduzca otros bienes en un futuro más cercano (el famoso efecto Ricardo)”. c) “Inevitablemente, se iniciará una burbuja especulativa en la que muchos proyectos de inversión necesariamente no podrán culminarse por falta de recursos reales ahorrados, lo cual es el anuncio ineluctable de la crisis financiera primero y posteriormente de la recesión económica”.

## **2.2. Fundamentaciones**

### **2.2.1. Fundamentación filosófica**

Las ciencias como tal tienen dos grandes divisiones: naturales y hermenéuticas. Las primeras de ellas nacen como su nombre lo indica de la naturaleza y sus fenómenos estudiados y corroborados por la humanidad, ya siglos atrás, caracterizados por tener un pilar de sustento totalmente sólido, indiscutibles por ser comprobables a cabalidad mediante la aplicación de las llamadas leyes universales, así por ejemplo la gravedad en la Física, las operaciones aritméticas en la Matemática, las valencias de los elementos en la Química o la composición celular en la Biología, por lo que su nivel investigativo llega a ser experimental a un rango de alteración de variables. Esto no sucede en las hermenéuticas o sociales, las cuales parten de teorías, producto de la interpretación y son debatibles, manteniéndose así en una continua evolución, tal cual propuso Edmund Husserl, allá ya por inicios del siglo XX.

Para el desarrollo de la investigación se hace necesario un modelo de interpretación cognoscitiva del entorno, para de ésta manera entender la relación objeto-sujeto de la problemática, donde el objeto de estudio representa la situación negativa o desfavorable enfrentada, variable dependiente, a su vez desde un punto de vista dialéctico de Heráclito, afectado por el constante movimiento del sujeto de acción, para el efecto llamada variable independiente, y gracias al avance de las ciencias que estudian al conocimiento en su amplitud, se cuente con ésta corriente filosófica conocida como criticismo pro positivismo.

Por tanto, se partirá del entendimiento integral de la recuperación de cartera, en sus diferentes campos, teóricos, donde se cuenta con un conocimiento documental de definiciones, así como también en el campo práctico, reflejado en la observación de su ejecución diaria en comercial Liseth; con una metodología similar se analizará la estructura y evolución de liquidez, estableciendo finalmente relación entre estas dos variables, y poder proponer una alternativa de solución que genere satisfacción en la empresa.

### **2.2.2. Fundamentación epistemológica**

De acuerdo a Aguayo (2000) la epistemología es el estudio del conocimiento en cuanto a su verdad o falsedad” en la misma línea Chávez & Chávez (2001) también emite la siguiente definición, la epistemología estudia cómo se forman y se transforman los conceptos científicos; como se intercambian los conceptos de una ciencia a otra, y cómo se constituye el campo de una ciencia. En este contexto el fundamento epistemológico se enfoca básicamente a la ejecución de un trabajo de investigación sistemático, ya que los resultados deben ser comprobados científicamente.

El presente trabajo de investigación no solo busca diseñar la alternativa de solución más efectiva para el aumento de liquidez, sino también contribuir a la generación de nuevo conocimiento por medio de una investigación profunda de cada una de las variables, el fin es transformar modificar conocimientos, y dejar una base para futuras investigaciones a realizarse.

### **2.2.3. Fundamentación ontológica**

En conformidad a lo que define Ramírez (2013) la ontología viene del campo de la filosofía, y se define como la rama de la filosofía que se ocupa de la naturaleza y organización de la realidad, es decir de lo que existe. En el campo de la Inteligencia Artificial lo que existe es aquello que puede ser representado, es decir hace referencia a la razón de ser de las cosas.

Aplicando esta definición al desarrollo del proyecto la fundamentación ontológica hace referencia a la razón de ser o existencia del proyecto, consiste en analizar los factores que generaron el problema con el objetivo de hallar una posible solución.

El identificar las causas que originan el problema es la orientación de la investigación, es de suma importancia conocer las razones por las que la cartera vencida influye directamente en la liquidez, de esa forma se facilitará el desarrollo de procedimientos que genere beneficios a la empresa y de esa manera cuente con los recursos necesarios para el giro normal del negocio.



#### **2.2.4. Fundamentación axiológica**

Partiendo de que la axiología es una rama de la filosofía, que tiene por objeto de estudio la naturaleza o esencia de los valores y de los juicios de valor que puede realizar un individuo (Martínez Huerta, 2013). La presente investigación se realizará desde el punto de vista de los valores del investigador.

Por lo tanto los valores reflejados en el trabajo investigativo son, la honestidad, transparencia, fiabilidad, responsabilidad, es decir la información que se interpreta, analiza o indaga es totalmente confiable y se lo realiza en honor a la verdad de los hechos, proporcionando así un conocimiento válido y fiable sobre la temática.

#### **2.2.5. Fundamentación legal**

La presente investigación se encuentra fundamentada en varios preceptos legales. Se sustenta jurídicamente en la Constitución de la República del Ecuador publicado en el registro oficial número 449 con fecha 208/10/20 en cuyo artículo 310 dice “[.....] El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de desarrollo y de los grupos menos favorecidos” en este artículo se incentiva al otorgamiento de créditos, el mismo que tiene como objetivo aumentar el rendimiento de las familias y por ende mejore su calidad de vida, sin embargo al otorgar créditos se corre el riesgo de que los clientes no paguen a tiempo sus obligaciones y en casos más extremos no lo hagan, es por ello que la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno emite un artículo en el que se muestra que porcentaje de cartera vencida es deducible, el mismo está publicado en el Registro Oficial Suplemento 463 con fecha de última modificación 2016/07/21 en el artículo 11 dice: Las provisiones para créditos incobrables que son originados en operaciones del giro normal 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.

La ley es muy explícita sobre el trato que se le debe dar a la cartera vencida. Finalmente, se puede afirmar que el trabajo está fundamentado en varios preceptos

legales, lo cual garantiza la existencia de una base jurídica sólida que respalda la ejecución del proyecto.

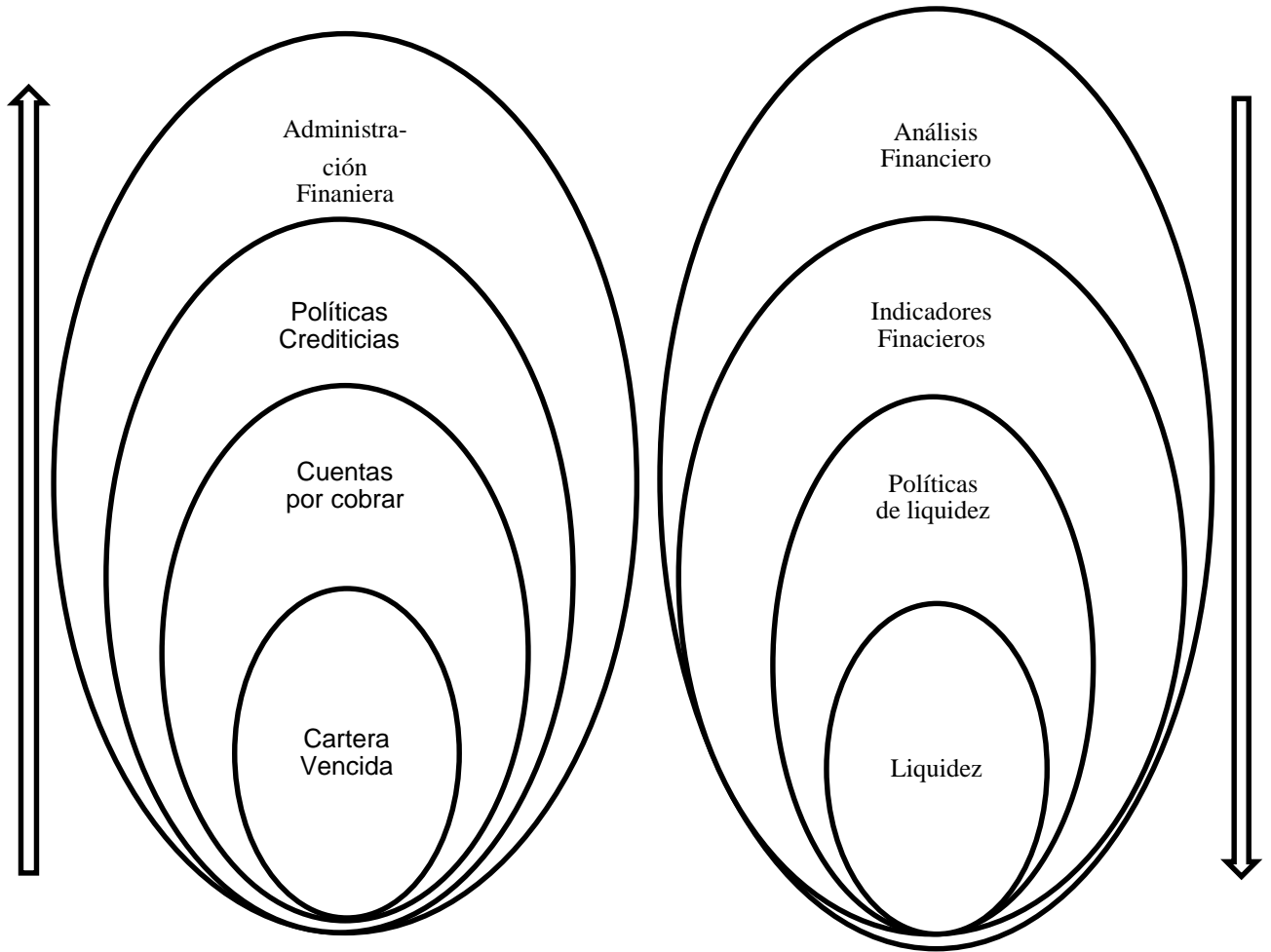
Por otra parte la NIIF para pymes también hace referencia sobre las cuentas por cobrar específicamente en la parte de Estados Financieros Ilustrativos descritos en la página 15 con el subtema Deudores Comerciales y otras cuentas por cobrar: La mayoría de las ventas se realizan con condiciones de crédito normales, y los importes de las cuentas por cobrar no tienen intereses. Cuando el crédito se amplía más allá de las condiciones de crédito normales, las cuentas por cobrar se miden al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo. Al final de cada periodo sobre el que se informa, los importes en libros de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar se revisan para determinar si existe alguna evidencia objetiva de que no vayan a ser recuperables. Si es así, se reconoce inmediatamente en resultados una pérdida por deterioro del valor. Ahora bien la NIIF en la sección 11.25 establece dos formas de medición para el deterioro de activos medidos al costo o costo amortizado,

1. Para un activo medido al costo amortizado, el deterioro es la diferencia entre el valor en libros y el valor presente de los flujos de caja futuros estimados descontados a la tasa de interés efectiva original del activo financiero.

2. Para un activo medido al costo, el deterioro es la diferencia entre el valor en libros del activo y el precio de venta estimado que se recibiría por el activo en caso de venta en la fecha de cierre de los estados financieros.

La NIIF para Pymes es muy clara al definir los valores que se ajustan por deterioro, las empresas se acogen a esta normativa y lo que es más les sirve como guía para efectuar correctamente el cálculo respectivo por deterioro, es así que el proyecto de investigación se basa en fundamentos legales para poder llevarla a cabo.

### 2.3. Marco conceptual



**Gráfico: 5** Categorías fundamentales  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

### **2.3.1 Variable Independiente**

#### **Cartera vencida**

La cartera vencida en las empresas sin duda es un problema muy común, éste hecho ocurre debido al otorgamiento de créditos sin el análisis adecuado de las políticas internas, además existe falta de control y vigilancia de la cartera. A pesar del riesgo que existe al otorgar un crédito en términos de rentabilidad resulta necesario porque estimula las ventas, logrando un desarrollo económico (Brachfield, 2015).

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos (2002) la cartera vencida son aquellos créditos a favor de la institución o quienes otorgaron, los mismo que no se han cobrado dentro de los 90 días de plazo y que automáticamente pasan de cartera activa o vigente a cartera vencida; siempre que se esté cobrando en cuotas la diferencia pendiente también se unirá al monto de cartera vencida.

La cartera vencida se entiende como parte de los documentos y créditos que no son pagados a la fecha de su vencimiento (Gitman, 2003). Es decir son todos aquellos créditos de clientes que no han cumplido con las obligaciones pactadas en la solicitud de crédito.

#### **Los riesgos de la cartera vencida**

Uno de los principales riesgos al cual las empresas se ven amenazadas es la cartera vencida, éste hecho tiene consecuencias negativas para numerosas empresas y puede provocar una crisis económica, incumplimiento de sus obligaciones a corto plazo, falta de liquidez y también entrar en un proceso de liquidación, ahí radica la importancia de una concesión de crédito adecuada y efectiva (Rubio, 2002).

#### **El riesgo en las empresas**

Para Ffrench & Stallings (2001) los riesgos de cartera vencida no se miden de manera eficiente al momento de financiar al cliente, cuando el beneficiario del crédito no cancela la cuota a tiempo la empresa viene a disminuir su liquidez, y por ende pierde solvencia. La empresa no estaría en capacidad de cubrir riesgos genéricos de pérdida que afectan directamente a la liquidez de la organización.

### **El riesgo de negocio**

El riesgo del negocio debe ser tratado de manera integral conjuntamente con el riesgo de crédito y tratarse de reducir riesgos comunes, el riesgo que en este se produzca se deberá por hechos internos o externos en la organización desviando los objetivos económicos a los que pretende llegar muy aparte del capital, el riesgo se lo puede disminuir por medio de una diversificación de la cartera o sea el buen manejo de cartera vigente y la disminución de la cartera vencida (Linares, 2013, pág. 182).

### **El riesgo financiero**

El riesgo financiero se da cuando la empresa no alcanza a cubrir los gastos que se acumulan en especial con los costos fijos los cuales causan más riesgos económicos, la empresa debe pagar gastos fijos al banco como son los intereses y capital después de haber adquirido un crédito, las entidades financieras no comprenden si la empresa vende o no, o si tiene utilidades o pérdidas, la situación es que es una obligación por parte de la empresa cumplir con los pagos que tiene previsto, a esto se le llama el riesgo financiero (Basurto, 2005, pág. 421).

El riesgo en las tasas de interés

Según Bodie & Merton (2003) los riesgos de las tasas de interés depende de la perspectiva del involucrado sea este un deudor o un acreedor con el banco o con otros, si cuenta con un préstamo se encuentra con el riesgo de que el interés suba, o si cuenta con una inversión o póliza se encuentra con el riesgo de que el interés baje, lo cual de alguna manera perjudicaría a la empresa en cualquiera de los dos casos expuestos.

### **El riesgo de liquidez**

De acuerdo a Linares (2013) el riesgo de liquidez es la incapacidad económica o financiera que tiene la institución para poder saldar sus obligaciones tanto internas como externas, la mayor parte de las obligaciones de una empresa siempre son líquidas. El riesgo de liquidez también afecta a otros factores organizacionales debido a que si proveedores o terceros conocen de la situación de la empresa corre el riesgo de ser aislada por no contar con una buena referencia.

## **El riesgo del mercado**

Los riesgos de mercado son influencias externas con la organización influencias como sucesos políticos, económicos, tecnológicos y sociales. Los gustos y preferencias pueden cambiar de las personas adquisitivas, de que la tecnología cambia y mejora, leyes políticas que cambian a conveniencia, etc., y como todo esto afecta a la producción y organización la empresa entra en riesgo a causa del entorno en el que se encuentre el mercado en relatividad con la volatilidad del precio (Joehnk, 2005, pág. 110).

## **Problemática de la cartera vencida en las Pymes**

Definitivamente la cartera vencida en las Pymes resulta un problema grave, debido a débiles políticas de crédito y de cobro, y esto afecta directamente a la liquidez de la empresa, en diversos casos las obligaciones que mantiene con proveedores, la banca, entre otros, no las cumplen a tiempo y en lugar de analizar las causas de iliquidez se enfoca en la manera de conseguir financiamiento para la empresa, generando resultados de flujo negativos sumándole el costo del financiamiento aparecen las famosas “carteras vencidas”. Por otra parte las empresas se ven obligadas a dar crédito debido a las políticas crediticias que aplican los competidores, y eso hace que las políticas y procedimiento sean ineficientes y poco seguros para la recuperación o cobro, de ese modo la cartera vencida de la entidad va incrementando mientras que la liquidez se encuentra en emergencia. En las pequeñas y medianas empresas se da este hecho, las estadísticas muestran que el porcentaje de empresas que tienen cartera vencida ha llegado al 46% convirtiéndose en un problema muy común (Corona, 1997, pág. 31).

## **Financiamiento**

El financiamiento es el acceso y la disponibilidad de recursos siendo uno de los factores más relevantes para la vida de las empresas en especial para las Pymes con el objetivo de asegurar que estas organizaciones puedan constituirse, desarrollarse como tal y sobre todo puedan lograr ser competitivas dentro del mercado (Moori, 1999, pág. 46).

Stallings (2006) hace referencia que para las economías emergentes no existe mejor solución que el acceso al financiamiento tomando en cuenta el costo con el que se puede acceder a este, las consecuencias que generaría a las Pymes y a la economía del país en el caso de no poder adquirir un préstamo financiero son negativas debido a que no contarían con un medio para fortalecer su capital o para cumplir obligaciones, por ello el financiamiento para estas empresas es importante por el volumen de ingresos y sobre todo por ser fuentes principales de empleo.

### **Tipos de financiamiento**

Los tipos de financiamiento son de corto, mediano y largo plazo.

#### **Financiamiento de corto plazo**

El financiamiento a corto plazo es aquel que no se otorga a más de 12 meses, es decir debe ser menor a un año (Cusicanqui, 1975).

De acuerdo a Lawrence (2003) este tipo de créditos son los más solicitados por las Pymes en especial el préstamo a corto plazo de liquidación automática, por una emergencia financiera a causa de una acumulación excesiva de inventario y cuentas por cobrar.

##### a) Entidades financieras

Los bancos otorgan este crédito a corto plazo por medio de un pagaré, una línea de crédito y contratos de crédito resolvente, luego de un análisis del interés (Gitman, 2003, p. 535).

##### b) Crédito comercial

El crédito comercial se otorga de manera rutinaria por la venta de bienes, materias primas, o servicios, con el fin de facilitar la venta, obviamente tendrá un valor adicional al precio de contado por el plazo que se le otorga al cliente, sin embargo si los pagos se realizan antes de lo acordado también obtiene descuentos (Van Horne, 2002).

##### a) Proveedores

Los proveedores son quienes normalmente emiten crédito a corto plazo, ellos se encargan del abastecimiento o suministro de un bien o servicio hacia el ente que lo solicite, para poder desempeñar las actividades. Los proveedores se aseguran con pagarés, letras de cambio y también otras garantías (Laseter, 2004).

b) Papel comercial

De acuerdo a Van Horne (2002), el papel comercial, lo emplean en muchos casos las empresas grandes y bien establecidas, se trata de un pagaré negociable a corto plazo sin garantías que es vendido en el mercado de valores. Las empresas Industriales, compañías de servicio e instituciones financieras medianas las venden a través de agentes.

c) Aceptaciones bancarias

Las aceptaciones bancarias también forman parte del financiamiento a corto plazo, se llevan a cabo en empresas de operaciones de comercio internacional o en el envío de algunos bienes comercializables. El que exista un mercado activo y viable de aceptaciones bancarias admite el financiamiento del comercio internacional a tasas de interés similares a la del papel comercial (Van Horne, 2002).

d) Factoraje

El factoraje es la venta directa de cuentas por cobrar aplicando un descuento a una institución financiera, se efectúa normalmente con notificaciones y el factor es quien recibe los pagos de clientes, y además acepta todos los riesgos de crédito, esto incluye la pérdida en el caso de que una cuenta comprada se haga incobrable (Van Horne, 2002).

e) Leasing

De acuerdo a Carmona (2008) el leasing también es conocido como arrendamiento financiero, es un método para financiar la compra de activos fijos que tienen un elevado costo, al final el arrendatario tendrá opción de compra al vencimiento del contrato.



## **Financiamiento a mediano plazo**

El financiamiento a mediano plazo son obligaciones que deben cumplirse en un plazo mayor a un año y menor a cinco años, normalmente se adquieren para mantener el capital de trabajo de la empresa, u obtener activos fijos, a través de éste financiamiento aumenta la posibilidad de tener una economía estable y eficiente para realizar sus actividades comerciales (Van & Wachowics, 1994).

### a) Mercado de valores

El mercado de valores se encarga de canalizar los recursos financieros hacia actividades productivas mediante la negociación de valores, se convierte en una fuente de financiamiento y una opción alentadora para inversionistas (Lawrencece, 1996).

La bolsa de valores también se ha convertido en una herramienta vital para el manejo de los mercados de capitales debido a que facilitan el financiamiento de diversos sectores económicos mediante el ahorro público (Lavalle, 2014).

### b) Banca de inversión

La banca de inversión es también llamada banca de negocios, se trata de entidades que obtienen dinero u otros recursos financieros con la finalidad de que otras empresas privadas o gubernamentales puedan realizar inversiones, estos instrumentos financieros se obtienen por la banca de inversión mediante la emisión y comercialización de valores dentro de los mercados capitales (Van Horne, 2002).

### c) Bonos de mediano plazo

Los bonos se consideran certificados de deuda, se trata de una promesa de pago futuro que se documenta en un papel, en el que consta el monto, el plazo, la moneda y finalmente la secuencia de determinados pagos, éstos bonos pueden determinarse a mediano plazo (Stoner, 1990).

#### d) Hipotecas de mediano plazo

De acuerdo a Lawrence (1996) las hipotecas son contratos en las que se toma como garantía de un crédito, un bien, generalmente lo constituye un bien inmueble, normalmente las hipotecas son a largo a plazo debido al alto monto de crédito sin embargo existe las hipotecas a mediano plazo, es obvio que adelgaza el período de amortización, pero las cuotas mensuales son más elevadas, es importante que los ingresos de las empresas que solicite el financiamiento sean mayores para que la banca apruebe su concesión.

### **Financiamiento a largo plazo**

Los créditos otorgados a mediano y largo plazo son aquellos que suplen necesidades permanentes en la empresa y tienen un plazo mayor a un año, también aclara que mientras más plazo tenga el crédito mayor riesgo corre el Banco (Linares, 2013, p. 275).

#### a) Hipotecas

Según Stoner (1990) las hipotecas son contratos en donde el deudor entrega como garantía un bien, generalmente son bienes inmuebles, el bien permanece con el propietario mientras el deudor cumpla con sus obligaciones caso contrario el acreedor puede hacer uso del bien o proceder a la venta.

#### b) Bonos

Los bonos son obligaciones que comprometen al deudor a pagar una cantidad determinada en una fecha específica, y también al bono de intereses sobre el valor nominal de acuerdo al porcentaje que el documento determine (Brighan, 2007).

- Bonos hipotecarios

De acuerdo a Hernández (2000) los bonos hipotecarios están asegurados por un derecho de embargo de activos específicos del emisor, estos activos se describen detalladamente en un documento legal denominado hipoteca que otorga el derecho a efectuar el embargo, en caso de que el deudor no cumpla con lo estipulado en el

contrato, el prestamista está en el derecho de tomar los activos que aseguran los bonos hipotecarios proceder a venderlos y saldar la deuda.

- Bonos de renta fija

Un bono de renta fija significa que se cede cierta cantidad de dinero al ente emisor del bono, con la finalidad de financiar sus actividades debido a que ésta cantidad será devuelta con intereses, también se denomina cupón al término de la inversión a su vencimiento (Hernández, 2000)

#### c) Obligaciones

Las obligaciones también conocidas como bonos son instrumentos de deuda a largo plazo estos son emitidos por las entidades que participan en el mercado de valores, el objetivo principal es obtener financiamiento a largo plazo. Estas obligaciones tienen varias características que es necesario tomarlas en cuenta para la valuación, entre ellas está el valor nominal, vencimiento e intereses (Hernández, 2000).

#### d) Acciones

De acuerdo a Brigham (1992) las acciones son conocidas como las partes en que se divide el capital de una sociedad anónima, las mismas que están representadas a través de títulos o por medio de anotaciones en cuenta, pueden ser nominativas o al portador.

### **El desarrollo del financiamiento en las Pymes**

De acuerdo a Ferraro (2011) en América Latina aún existe discriminación de manera variada de parte del mercado financiero para con las Pymes latinoamericanas, créditos que califican con un interés según conveniencia de acuerdo a la empresa, y un aval mínimo de parte de los bancos privados para las pequeñas y medianas empresas.

Según García & Villafuerte (2015) las Pymes para conseguir financiamiento acuden a las instituciones siguientes en éste orden: bancos, cooperativas, mutualistas y como opción final recurren a la propia empresa y lo hacen con varios intentos, el 26.14% de las empresas logra un crédito al primer intento, el 73.86% consigue que la institución le financie pero al segundo intento en el caso de las Pymes. Al investigar la utilización

de sus créditos el 90.21% de las pequeñas y medianas empresas se pronunciaron para la ampliación y crecimiento de sus instalaciones, y el 9.79% para el lanzamiento de un nuevo producto. Es evidente que aún se torna difícil la adquisición de créditos debido a varios aspectos, uno de ellos es la falta de garantías o respaldos en activos fijos, sin embargo a medida que va pasando el tiempo y la capacidad de pago de las Pymes aumenta, éstos toman credibilidad ante cualquier institución financiera.

### **El financiamiento que proporciona la empresa a los clientes**

La mayor parte de las empresas optan por dar crédito a sus clientes, debido a varias razones, una de ellas es que aumenta el porcentaje de rentabilidad, a mayor plazo mayor interés, sin embargo a las empresas les interesa tener liquidez, es por ello que es un riesgo el tomar la decisión de otorgar o no un crédito, para poder reducir los riesgos y lograr una efectiva administración del crédito es necesario hallar un equilibrio entre los beneficios que se obtienen al aumentar las ventas y los costos que generan al otorgar un crédito. Es fundamental que la empresa se examine cuidadosamente para evaluar las alternativas de financiamiento a utilizar de manera que tenga un impacto positivo (Brachfield, 2009).

### **El financiamiento y la cartera vencida factores estratégicos en las empresas**

En Ecuador existen diversas instituciones financieras que apoyan a las Pymes con créditos y financiamiento como , el Banco Nacional de Fomento siendo la principal institución de financiamiento del Ecuador la misma que otorga créditos al sector agropecuario, industrial, comercial y de turismo permitiendo la reactivación económica del país, de éste modo las empresas se vuelven más productivas, más competitivas y siendo una fuente de empleo para muchas familias (FIDA, 1991, pág. 4).

Después de verse fortalecidas las Pymes al obtener créditos, es normal que una empresa de ésta categoría opte por otorgar créditos a sus clientes debido a los volúmenes de ventas que se maneja, además el nivel de rentabilidad es más elevado por que el plazo de pago también es extendido, otro aspecto importante del financiamiento es que los cobros de créditos deben ser plazos menores a los pagos u obligaciones que contraen las empresas (Brachfield, 2015).

En muchas empresas la cartera vencida resulta un gran problema debido a que los plazos otorgados no han sido los adecuados y los clientes no cumplen con lo acordado, es por ello que para analizar la cartera vencida o más conocida como cuentas por cobrar es primordial tomar en cuenta la fecha de vencimiento de las mencionadas cuentas, por lo que el autor clasifica de la siguiente manera: (0 – 90 días) cartera no vencida, (91 – 360 días) viene a ser cartera vencida y las que tienen más de 360 días se las clasifican como cuentas incobrables (Fierro, 2011).

### **Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar constituyen los derechos que tiene una empresa o entidad por la comercialización de bienes, prestación de servicios, comisión de préstamos, las cuentas que se incluyen en éste rubro son: clientes, documentos por cobrar, empleados y deudores diversos (Finnerty, 2000).

Según Barrón (2001) las cuentas por cobrar son derechos irrevocables a favor de la empresa generados por ventas, la prestación de servicios varios, por préstamos a terceros, anticipos, etc.

También las cuentas por cobrar son importes que adeudan terceras personas a la empresa, existen dos tipos de cuentas por cobrar la primera es la que se deriva de las operaciones de la empresa, es decir por las ventas efectuadas o prestación de servicios, y la segunda son las operaciones que no provienen del negocio, de otras transacciones como préstamos a empleados (Meza, 2007).

### **Políticas en cuentas por cobrar**

Las políticas de crédito a más de otros factores son parte importante y de gran influencia en las cuentas por cobrar dentro de las organizaciones y en su mayoría no son tomadas en cuenta para su oportuna ejecución creciendo el riesgo de incrementar las cuentas incobrables. Las políticas analizan la calidad de las cuentas comerciales, el tiempo al que se otorga el crédito, descuentos por pagos anticipados, y los procedimientos a seguir para la recuperación de cuentas por cobrar y de esta manera mantener un equilibrio de ventas a crédito (Van Horne, 2002).

De acuerdo a Emery (2000) antes de plantear las políticas crediticias y también de cobro se debe tomar en cuenta los aspectos siguientes:

El mercado, las organizaciones juegan un papel importante dentro del mercado, las acciones que toman los competidores deben ser tomados en cuenta debido a que éstas van a influenciar en los cambios o implementación de políticas de venta. La capacidad de producción, es decir regula la flexibilidad de demanda, ésta demanda debe poder ser satisfecha. Los flujos de caja, al existir una mayor demanda el capital de trabajo deben aumentar con la finalidad de poder operar con normalidad.

Las políticas de crédito y cobro, de acuerdo al tipo de empresa tendrán que variar, siendo las siguientes:

- Mantener menos del 10% de cuentas de crédito vencidas pendientes de cobro.
- Obtener garantías de los clientes, como documentación, letras de cambio, pagaré entre otros.
- Conservar el período promedio de cobro menor a 60 días y regirse con los plazos máximos otorgados a cada cliente.
- Cerrar con menos del 2% el total de cuentas como incobrables.
- Efectuar una revisión continua de la cartera de clientes y créditos asignados.

### **El ciclo del crédito**

De acuerdo a Escoto (2001) el otorgamiento de crédito debe cumplir con un proceso o ciclo de crédito en general, a continuación se detalla la secuencia del mismo: En primera instancia el análisis de la capacidad de pago, record de crédito, revisión de garantías, estados financieros de ser el caso, aspectos generales, entre otros. La aprobación, después de haber analizado los riesgos y costos financieros de los recursos toma la decisión de aprobar o no la solicitud de crédito. Finalmente la formalización, se procede a oficializar el crédito donde se recoge firmas de las partes, emisión del cheque o transacción del dinero o entrega de bienes, sin descartar que cada institución tenga sus propias políticas y procedimientos, como por ejemplo la entrega de garantías o documentación de respaldo.

## **Tipos de crédito en las empresas**

Las empresas emplean diversos instrumentos financieros para proporcionar crédito a los clientes entre ellos el pagaré y la letra comercial.

### **El pagaré**

El pagaré es un documento regulado por una ley, a través del cual el deudor se compromete por medio de su firma a cancelar la totalidad al acreedor o beneficiario en una fecha determinada (Hortigüela, 2012, pág. 32).

Según Ortiz (2001) el pagaré es un título de crédito en la que una persona está en la obligación de pagar a otra una cantidad determinada, en una fecha específica, las personas que intervienen en el pagaré son el firmante, tenedor o beneficiario, endosante, endosatario y avalista o fiador.

### **La letra comercial**

Según Quevedo (2004) describe a la letra comercial como un documento literal y legal donde consta el traspaso del acreedor a un nuevo beneficiario, por ende, el deudor o también llamado girador tiene la obligación de cancelar cierta cantidad de dinero a otro beneficiario o sea a un tercero en el lugar señalado y en una fecha determinada. La letra de cambio o comercial es un modo de colocar un capital a corto o mediano plazo.

La letra comercial, es un documento formal por el cual una persona denominada librador, indica la orden de pagar a otro llamado librado una cantidad de dinero específica a la orden de un tercero denominado tomador en una fecha y lugar determinado (Ortiz, 2001).

### **Las letras a plazos**

Generalmente las letras a un plazo desde la vista deben ser al término de un año desde su aprobación o creación, se encuentra a disposición del librador o del librado en que el plazo de pago sea más corto o más largo conforme crean conveniente y de esta manera llegar a un acuerdo entre las dos partes tomando en cuenta a las circunstancias locales, al monto del dinero (Brachfield P. A., 2009, pág. 198).

## **El proceso del crédito (descuento, plazo, costo del crédito)**

Dentro del proceso de crédito Brigham (2007) da a conocer las etapas siguientes:

- a) Integración y solicitud, se recepta la información y documentación requerida del socio, así como las garantías de ser el caso, prendarias e hipotecarias.
- b) Evaluación y resolución, se mide el nivel de riesgo por cada solicitante con el fin de emitir una resolución es decir de autorización o rechazo, en otros casos complementar la documentación necesaria y solicitarla. Este hecho tiene la finalidad de reducir el nivel de riesgo crediticio, quien autoriza o niega el crédito tiene la responsabilidad de investigar y efectuar un análisis minucioso del sujeto de crédito.
- c) Otorgamiento, en ésta etapa se realiza una verificación de que se estén cumpliendo con las condiciones para autorizar el crédito, así mismo el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos en el manual de la empresa.
- d) Seguimiento y evaluación, después de otorgar el crédito la responsabilidad es del ejecutivo de crédito y cobranza es el encargado de llevar el seguimiento y evaluación de la cartera de crédito, debe existir un control sistemático y periódico.

Para Van & Wachowicz (2002) el proceso de crédito conlleva establecer plazos de pagos, por ejemplo al decir que el período de pago es de 30 días, si el cliente paga dentro de los 10 días se realizaría un descuento como incentivo y de esta manera la empresa también incrementaría su producción y por ende tendría liquidez. Los créditos y en especial la demora de cobranza hacen que la empresa genere nuevos gastos en el uso de costos variables que conectan con las cuentas por cobrar, que sumando el crédito más los gastos representa un monto mayor al final que el cliente debe cancelar, el costo depende de la cantidad del crédito y el tiempo a tardar el pago, conjuntamente con las políticas predisuestas por las empresas.

### **Como se evalúa y califica un crédito comercial**

Según Undem (2005) la forma de evaluar un crédito y proceder a la calificación del mismo se debe tomar en cuenta los siguientes factores:



- La capacidad de pago además del nivel de ingresos que percibe.
- El solicitante de crédito debe presentar un documento que conste el salario que percibe o de otro modo verificar con documentación la empresa que maneja.
- Verificación en el record de crédito mediante la consulta a empresas especializadas en el manejo de información de clientes
- Revisión de garantías como avalúos, hipotecas entre otras.
- Análisis y evaluación financiera
- Revisión de referencias comerciales, y estado tributario.

De acuerdo a Molina (2015) el modo como se evalúa un crédito comercial no se basa en una teoría determinada o que exista un indicador que de resultado exacto, sino que se debe utilizar factores cualitativos como cuantitativos entre otros que aporte a la conclusión de que nivel es el riesgo de un crédito comercial. Se recomienda que para una función de concesión de créditos eficiente y efectiva se puede utilizar las 5 C del crédito que conlleva carácter, capital, conveniencia, capacidad y colateral.

a) Carácter

Debe dar la impresión de que es una persona confiable, que tiene el carácter necesario para cumplir a tiempo con las obligaciones que contraiga, es fundamental la buena reputación tanto en los negocios así como en la vida social.

b) Capital

Se toma en cuenta los recursos propios con los que cuenta la empresa, es decir los activos invertidos, mientras más recursos personales invertidos tenga en el negocio más confiable resultará el sujeto de crédito.

c) Conveniencia

La conveniencia se trata que tanto el deudor como el intermediario deban estar en las posibilidades de obtener un rendimiento adecuado del crédito otorgado.

d) Capacidad

La persona que solicita el crédito debe tener la capacidad de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones, y para ello quien califica o autoriza el crédito debe evaluar los medios por los que el solicitante pagará el crédito, es decir considerar sus flujos de efectivo.

e) Colateral

El colateral se refiere a la entrega de una garantía por parte del deudor, en forma de bienes o inmuebles, entre otros. El mismo que se hará uso en caso de que el solicitante del crédito no cumpla con sus obligaciones.

### **Administración financiera**

En palabras de Mejía Herrera, (2014) “Administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente conducente a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz para alcanzar los objetivos y metas de la organización para cumplir con su misión y alcanzar su visión” es decir la administración son esfuerzos y recursos de una organización, resultándole imprescindible para su supervivencia y crecimiento, al ser efectuado de la manera adecuada la empresa tiene buenos resultados los mismos que se ven reflejados en sus utilidades y hasta en el ambiente de trabajo, otro autor señala lo siguiente sobre administración “proviene del latín “ad” y “ministrare”, donde ad significa al y ministrare significa servicio de, o sea, cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona o prestación de un servicio a otro”. (Heredia, Eumed.net, 2013)

De acuerdo a Thompson (2012) los tipos de Administración son los siguientes: "La administración pública es un sistema que tiene por objeto dirigir y coordinar la actividad del Estado hacia los objetivos que se ha propuesto para beneficio del país". Se refiere a una administración general que está coordinada por el primer mandatario del país, en la misma línea el autor hace referencia al otro tipo, “La administración privada es el sistema que tiene por fin dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos con otros sistemas mayores, hacia objetivos comunes que creen riquezas asegurando la satisfacción de las necesidades humanas y la obtención de beneficios para la empresa e indirectamente para toda la comunidad” hace referencia a grupos más pequeños para dirigir y controlar con la finalidad de obtener

Por otra parte es importante ahondar sobre el proceso administrativo, que de acuerdo a Stoner (1990) “Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente.” Es por ello que de acuerdo al autor los procesos de la administración son los siguientes:

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades.

En otras palabras la planificación es anticiparse a las acciones, técnicas que se van a llevar a cabo para alcanzar lo que se desea. Más adelante Stoner (1990) también añade que la organización es fundamental para efectuar un proceso administrativo eficiente y declara lo siguiente: "Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados" entonces organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización, otro factor fundamental es la dirección y el autor lo define como:

Al elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado. Existen dos estratos para obtener éstos resultados:

En el nivel de ejecución (obreros, empleados y aún técnicos), se trata de hacer ejecutar, llevar a cabo, aquellas actividades que habrán de ser productivas.

En el nivel administrativo, o sea, el de todo aquel que es jefe, y precisamente en cuanto lo es, se trata de dirigir no de ejecutar.

En sí la dirección es dirigir, implica influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. A continuación, el mismo autor argumenta sobre el último proceso a efectuarse denominado control. Se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó.

El control lo lleva a cabo una autoridad superior al que ejerce el trabajo, sin embargo quien controla debe saber puntualmente las actividades que realiza la persona que está siendo controlada, además verifica la ejecución de lo que se ha planteado. El control es importante, ya que es la única forma como los gerentes saben si las metas organizacionales se están cumpliendo o no.

Este proceso permite que la organización vaya en la vía correcta sin permitir que se desvíe de sus metas. Las normas y pautas se utilizan como un medio de controlar las acciones de los empleados, pero el establecimiento de normas también es parte inherente del proceso. Y las medidas correctivas suponen un ajuste en los planes. El proceso administrativo no incluye los elementos aislados mencionados, sino un grupo de funciones interrelacionadas.

### **2.3.2. Variable dependiente**

#### **Liquidez**

La definición de liquidez hace referencia a la capacidad que tiene la empresa para enfrentar sus obligaciones a corto plazo, también se puede decir que es la agilidad que tienen los activos para convertirse en efectivo, éste indicador financiero es uno de los más importantes debido a que permite medir el riesgo de ser solvente ante cualquier situación de crisis que atraviese la empresa (Lawrence, 1996).

Para que una empresa tenga liquidez va a depender de varios factores, como el tipo de negocio al que se dedique, la capacidad que tienen los activos para convertirse en líquidos, la capacidad de la empresa para conseguir medios de financiamiento que no provengan de los accionistas, como instituciones financieras o proveedores, la capacidad productiva instalada, entre otros (Lavallo, 2014).

La liquidez representa uno de los indicadores financieros más relevantes sobre los que se mide a la empresa. Va a depender del grado de liquidez para juzgar la capacidad que tiene una empresa y cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Además mide el riesgo de permanecer solvente cuando se presente graves problemas de crisis (Lawrence, 2003).

En cuanto a los tipos de liquidez se encuentran los siguientes: el dinero en efectivo, es decir la moneda que circula en el país. En segundo término está la moneda extranjera o divisa que puede ser vendida o cambiada a la moneda del país, obteniendo así un ingreso en efectivo convirtiéndose la transacción más líquida, también existe los papeles y títulos que tienen valor, como pagaré o letras de cambio las mismas que pueden transformarse a efectivo, y finalmente la liquidez por conversión de bienes en moneda local y dinero circulante (Wachowicz & Van, 2002).

### **Políticas de liquidez (caja y bancos)**

De acuerdo a Rodríguez (2013) mantener un margen de liquidez suficiente es lo ideal en las empresas debido a que permitirá cumplir de manera oportuna con el pago de obligaciones y el plan de inversiones previsto, para cumplir con esto se necesita una eficiente administración de activos y pasivos, considerando siempre la relación liquidez, riesgo, rentabilidad. Entre las políticas para el manejo de caja y bancos se encuentran las siguientes:

- Elaboración de un programa de flujo de efectivo con el fin de prever oportunamente la inversión de sobrantes de dinero y faltantes.
- Conciliar constantemente los estados de cuenta con los registros contables (Conciliaciones bancarias).
- Cada cheque que se emita debe tener un documento de respaldo que autorice dicha compra o pago.

## **El análisis financiero y los indicadores de liquidez que impactan en las empresas**

De acuerdo Rubio (2002) el análisis financiero es un proceso de reflexión, la finalidad es evaluar la situación financiera pasada y actual de la empresa, además de los resultados en las operaciones, tiene como objeto principal estimar la situación y los resultados futuros. En este análisis: es importante aplicar una variedad de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros, para deducir ciertas medidas y relaciones significativas que serán útiles para la toma de decisiones, en síntesis la función esencial del análisis de los estados financieros es convertir en datos de información útil para tomar decisiones de manera que beneficie a la empresa.

Por otra parte Lavalle (2014) define al análisis financiero como a una actividad que proporciona datos al proceso de administración financiera. Las actividades que realiza este tipo de administración son las siguientes: proyecciones financieras, administración del efectivo, análisis de inversiones, presupuestos y administración de crédito, es por ello que es realmente importante el análisis financiero porque ayudará a tomar decisiones efectivas para el manejo correcto de éstas áreas fundamentales en la empresa.

### **Análisis financiero horizontal y vertical**

Para efectuar un análisis financiero existe dos herramientas el análisis vertical y el horizontal, el análisis vertical consiste en calcular en porcentajes las cifras de un estado financiero, por lo general se aplica al estado de resultados y al balance general, el objetivo es evaluar el comportamiento de las cuentas en distintos período, además de determinar el grado de significancia que posee la cuenta o la partida en relación al porcentaje total, estos deben ser comparativos (Lavalle, 2014).

En cuanto al análisis horizontal consiste en comparar estados financieros semejantes en períodos consecutivos, éste análisis evalúa el comportamiento de las diferentes cuentas de los estados financieros, además se considera una herramienta útil para determinar el crecimiento o decrecimiento de las partidas, la finalidad es que sea un apoyo para la toma de decisiones por parte de la gerencia (Rubio, 2002).

## **Indicadores financieros para determinar la liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad**

El análisis financiero en una empresa se realiza en base a indicadores financieros de liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad.

### **Indicadores de Liquidez**

Los indicadores de liquidez se definen como las razones financieras que facilitan las herramientas de análisis, con la finalidad de establecer el grado de liquidez de una empresa es decir la capacidad para generar efectivo y cumplir de manera adecuada el pago de las obligaciones contraídas (Marín & Tellez, 2014).

La liquidez se define como a la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, muchos autores se refieren a liquidez con el término de solvencia. Es importante manifestar que una falta de liquidez puede ocasionar que una empresa desaproveche descuentos favorables u oportunidades rentables, así como también disminuir el nivel de operaciones, verse forzada a la venta de bienes de activo, no cumplir con los pagos a corto plazo, o en último término liquidarse la empresa (Rubio, 2002). Éste indicador es relevante es por ello que debe estar en constante análisis por parte de la administración de la empresa.

### **El flujo de efectivo**

El flujo de efectivo es un estado financiero en donde muestra el efectivo generado y utilizado en las diversas actividades de operación, financiación e inversión, es por ello que debe determinar el cambio en las distintas partidas del balance general que incurren en el efectivo. El objetivo principal del flujo de efectivo es determinar la capacidad que tienen las empresas para generar efectivo, que les permita cumplir con sus obligaciones inmediatas, y proyectos de expansión o inversión (Brigham, 1992).

Para Guzmán (2005) el estado de flujo de efectivo sirve para evaluar la liquidez de la empresa. En este estado se analizan los movimientos de entradas de efectivo, salidas de efectivo determinando el movimiento de efectivo en el período, a esto se suma el efectivo inicial, para obtener el efectivo final de la empresa.

También el flujo de efectivo es un estado que informa sobre la utilización y movimientos monetarios de efectivo así como también otros activos líquidos equivalentes, el objetivo es indicar la variación neta en el ejercicio (Wachowicz & Van Horne, 2002).

Según Lavalle (2014) de acuerdo a la actividad la estructura del estado de flujos de efectivo es el siguiente:

- Actividades de operación, son las actividades relacionadas con el desarrollo del objetivo social de la empresa, es decir con la comercialización de bienes, producción o prestación de servicios.
- Actividades de inversión, se refiere a las inversiones de la empresa en activos fijos, compra de inversiones en otras empresas, valores, títulos, entre otros.
- Actividades de financiación, esta actividad hace referencia a la adquisición de recursos para la empresa, se realiza mediante fuentes externas de financiamiento o por medio de los socios de la empresa.

### **El capital de trabajo**

Según Bonta (1994) el capital de trabajo se define como los recursos que posee la empresa para operar, es decir requiere cubrir necesidades de insumos, mano de obra, adquisición de materia prima, entre otros. Deben existir los recursos económicos suficientes para cumplir con las obligaciones que mantiene la empresa a tiempo.

El capital de trabajo se define como un fondo económico que utiliza la empresa para el desarrollo normal de sus actividades a corto plazo, para efectuar el cálculo se toma en cuenta el activo corriente menos el pasivo corriente, el resultado determinará la capacidad que tiene la empresa para responder a las obligaciones del giro normal del negocio (Tanaka, 2005).

De acuerdo a Bonta (1994) la estructura del capital de trabajo consta de: Efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios. Además existe el capital de trabajo permanente que se refiere a la totalidad de activos circulantes que necesita la empresa para cubrir sus operaciones habituales, y el capital de trabajo temporal hace



referencia a la cantidad de activos circulantes que de acuerdo a las necesidades estacionales cambia.

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

### **Liquidez corriente**

De acuerdo a Wachowicz & Van Horne (2002) la liquidez corriente es un indicador que determina la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a plazo corto. Es el resultado de dividir los activos corrientes sobre los pasivos corrientes, la fórmula es la siguiente:

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

Este indicador hace referencia a la proporción de los pasivos a corto plazo que están cubiertos por el activo corriente que espera convertirse en efectivo.

### **Prueba ácida**

Según Wachowicz & Van (2002) la prueba ácida forma parte de otro indicador de liquidez, esta se centra de manera fundamental en el activo circulante más líquido como son el efectivo, las cuentas por cobrar los valores comercializables, en relación a las obligaciones corrientes, evalúa la capacidad que tiene la empresa para cancelar los pasivos corrientes, sin efectuar la liquidación de los inventarios. La fórmula se define así:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

El análisis de éste indicador va a depender del tipo de empresa, debido a que el caso difiere cuando es una empresa industrial, comercial o de servicios (Marín & Tellez, 2014).

### **Prueba de tesorería**

Prueba de tesorería, éste indicador mide la capacidad que tiene la empresa para enfrentar sus obligaciones, después de aplicar el indicador tiene como resultado un valor menor o mayor que uno, al ser mucho mayor que uno indica que la empresa puede tener exceso de tesorería, y por el contrario menor que uno es posible que resulte deficiente en el cumplimiento de obligaciones (Marín & Tellez, 2014).

$$\text{Prueba de Tesorería} = \frac{\text{Disponible} + \text{Realizable}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### **Indicadores de rentabilidad**

De acuerdo a Díaz (2010) los indicadores de rentabilidad son importantes para medir la efectividad de la administración de la empresa, es decir analiza la manera de cómo se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa, mide las utilidades que genera.

#### **Rentabilidad sobre el activo total**

El indicador de rentabilidad sobre el activo total hace referencia a la capacidad que tiene el activo total contando con el valor de las depreciaciones y las provisiones para producir utilidades (Mendoza & Ortiz, 2016).

$$\text{Rentabilidad sobre el activo total} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}} \times 100 = \%$$

Este indicador da como resultado el porcentaje de rentabilidad que ha generado la inversión en activos, es decir los recursos que la empresa ha rendido en base al activo total confiado.

### **Margen Bruto**

El margen bruto es un indicador que muestra el porcentaje que han generado las ventas sin tomar en cuenta los gastos operacionales (Mendoza & Ortiz, 2016).

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}} \times 100 = \%$$

### **Margen operacional**

Según Mendoza & Ortiz (2016) el margen operacional hace referencia al porcentaje de utilidad operacional que generaron las ventas, los resultados manifiestan si el negocio ha sido lucrativo o no, sin tomar en cuenta el modo como ha sido financiado.

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}} \times 100 = \%$$

### **Rentabilidad neta de ventas**

Este indicador hace referencia a la utilidad neta que generaron las ventas, establece si la utilidad procede principalmente de la propia operación de la empresa, o de ingresos diferentes (Mendoza & Ortiz, 2016).

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times 100 = \%$$

### **Rentabilidad sobre el patrimonio**

Este indicador permite demostrar la rentabilidad que ofrece a los accionistas o socios el capital que han invertido en la empresa, en éste índice no se toma en cuenta los gastos financieros, impuestos y participación de trabajadores (Mendoza & Ortiz, 2016).

$$\text{Rentabilidad operacional del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio total}} \times 100 = \%$$

### **Rentabilidad Financiera**

De acuerdo a Mendoza & Ortiz (2016) la rentabilidad financiera es un indicador muy relevante, debido a que mide el beneficio neto generado en relación a la inversión de los propietarios de la empresa, están deducidos los gastos financieros, impuestos y participación de trabajadores, este indicador refleja las expectativas de los accionistas, lo que se denomina costo de oportunidad.

$$\text{Rentabilidad financiera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} \times \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{UAI}}$$

### **Indicadores de endeudamiento**

Los indicadores de endeudamiento según Díaz (2010) son aquellos que miden el grado en que participan los acreedores en el financiamiento de una empresa.

El endeudamiento es la utilización de recursos de terceros obtenidos para financiar una actividad, y elevar la capacidad operativa de la empresa, el endeudamiento es necesario para impulsar el desarrollo y crecimiento de una unidad empresarial, un indicador de endeudamiento permite conocer que tan consolidada se muestra la empresa (Mendoza & Ortiz, 2016).

### **Nivel de endeudamiento**

Este índice establece el porcentaje de participación de todos los acreedores dentro del negocio, incluye los entes externos a la empresa y a los cuales ella adeuda o tiene obligaciones independientemente del concepto que lo genere, mientras más alto sea este índice mayor será el apalancamiento financiero de la entidad (Wachowicz & Van, 2002).

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total Activo}} \times 100 = \%$$

### **Apalancamiento financiero**

De acuerdo a Mendoza & Ortiz (2016) este indicador mide hasta qué punto está comprometido el patrimonio de los accionistas o socios de la empresa en relación a

sus acreedores, es decir determina la proporción con que el patrimonio y los acreedores participan en el financiamiento de los activos.

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total Patrimonio}} \times 100 = \%$$

### **Endeudamiento a corto plazo**

Según Mendoza & Ortiz (2016) este índice demuestra donde se encuentran concentrados los pasivos, puede ser en el corto o en el largo plazo de ese modo muestra la estructura de capital de la empresa. Para medir la concentración se muestra la participación de los pasivos corrientes y de los pasivos no corrientes en el total de pasivos.

$$\text{Endeudamiento a corto plazo} = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Total pasivo}} \times 100\%$$

### **Endeudamiento a largo plazo**

Este indicador mide la relación que existe entre los fondos a largo plazo que han sido proporcionados por los acreedores y los recursos que han aportado los socios de la empresa, la finalidad de éste indicador es determinar el grado de apalancamiento financiero a largo plazo (Tanaka, 2005).

$$\text{Endeudamiento a largo plazo} = \frac{\text{Pasivo no corriente}}{\text{Total pasivo}} \times 100\%$$

### **Razones de cobertura**

Las razones de cobertura son indicadores diseñados para medir la capacidad de la empresa para cumplir las obligaciones o determinados cargos que pueden comprometer la situación financiera de una compañía (Marín & Tellez, 2014).

### **Veces que ha generado el interés**

De acuerdo a Marín & Tellez (2014) las veces que se ha generado interés es un indicador que calcula la capacidad de la empresa para realizar los pagos contractuales de los intereses.

$$\begin{aligned} &\text{Veces que se ha generado interés} \\ &= \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Pago anual por intereses}} \end{aligned}$$

### **Indicadores de Actividad**

De acuerdo a Martín Marín & Téllez Valle (2014) éstos indicadores se utiliza generalmente para medir la eficiencia que tiene la empresa al momento de utilizar los activos, gracias a éste indicador es posible identificar los activos improductivos de la empresa.

### **Rotación de cuentas por cobrar**

De acuerdo a Van & Wachowics (1994) la rotación de cuentas por cobrar se utiliza para definir el número de veces en el año que las cuentas por cobrar de la empresa se convierten en efectivo.

$$\text{RCC} = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

### **Plazo promedio de cuentas por cobrar**

Éste índice manifiesta el número promedio de días en que las ventas a crédito están vigentes, es decir el tiempo promedio que las cuentas por cobrar tardan en hacerse efectivo (Van & Wachowics, Fundamentos de la Administración Financiera, 1994).

$$\text{Plazo promedio de cuentas por cobrar} = \frac{360}{\text{rotación de cuentas por cobrar}}$$

### **Rotación de inventario**

La rotación de inventario tiene la capacidad de medir la actividad, o liquidez del inventario de una compañía, cabe señalar que el análisis de éste indicador es importante cuando se compara con la rotación de otra empresa que tiene la misma actividad o la comparación histórica de inventarios (Van Horne, 2002).



$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Promedio de inventarios}}$$

### **Plazo promedio de inventarios**

Éste indicador muestra el número de veces que la empresa vende el nivel de su inventario en un año, también se puede considerar como el número de días que han transcurrido entre la adquisición y venta de mercaderías (Van & Wachowics, 1994)

$$\text{Plazo promedio de inventarios} = \frac{360}{\text{Rotación de inventarios}}$$

### **Rotación de cuentas por pagar**

Éste índice hace referencia al número de veces en que las cuentas por pagar se convierten en efectivo en el transcurso de un año (Mendoza & Ortiz, 2016).

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras anuales a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por pagar}}$$

### **Plazo promedio de pago**

Según Mendoza & Ortiz (2016) este indicador determina el número promedio de días en que la entidad tarda en pagar sus obligaciones de compras a sus proveedores.

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{360}{\text{Rotación de cuentas por pagar}}$$

### **Rotación del activo total**

Gracias a este indicador se puede establecer el nivel de empleo que tiene el activo total en la generación de ingresos mediante las ventas (Mendoza & Ortiz, 2016).

$$\text{Rotación del activo total} = \frac{\text{Ventas anuales netas}}{\text{Activo total}}$$

## **2.4. Hipótesis**

La hipótesis hace referencia a las respuestas, acercamientos o supuestos, que los investigadores tienen como complemento de las preguntas que rigen la investigación, el investigador lo toma como posible causa del fenómeno y éste debe ser susceptible de probarse (Romero , 2001).

Según Bernal (2006) la hipótesis es un supuesto al mismo que se le otorga cierto grado de posibilidad con el objetivo de extraer una consecuencia o efecto, para que la hipótesis resulte válida dependerá del sometimiento a pruebas que parten de teorías previamente elaboradas.

### **Hipótesis general**

La recuperación de cartera vencida impacta significativamente en la liquidez de comercial Liseth de la ciudad de Ambato.

## 2.5. Señalamiento de las variables

2.5.1. Variable independiente: cartera vencida

2.5.2. Variable dependiente: liquidez

## 2.6. Verificación de la hipótesis

Planteamiento de las hipótesis

Prueba t student

a) Modelo Lógico

H0= La lenta recuperación de cartera vencida no impacta significativamente en la liquidez de comercial Liseth de la ciudad de Ambato

H1= La lenta recuperación de cartera vencida impacta significativamente en la liquidez de comercial Liseth de la ciudad de Ambato.

b) Modelo matemático

Formula:

$$T = \frac{p1 - p2}{\sqrt{(p * q)\left(\frac{1}{n1} + \frac{1}{n2}\right)}}$$

DONDE

t= Estimador “t”

P1 = Pregunta 1

P2 = Pregunta 2

n1 = Número de casos de la variable independiente

n2 = número de casos de la variable dependiente

**Regla de decisión**

$$gl = n1 - n2 - 2$$

$$gl = 4 + 4 - 2$$

$$gl = 6$$

$$\alpha = 0.05$$

$$T_t = \neq 1.9432$$

### Calculo de t student

#### Estadístico de prueba

Para la verificación de la hipótesis se aplicó la fórmula de la t student, debido al número reducido de personas a la que fue direccionada la encuesta, la misma que se utilizó como principal técnica de investigación. Se seleccionó dos preguntas significativas.

**Pregunta 1.2.3.** ¿Las ventas que se realizan a crédito cumplen con los plazos y garantías establecidas?

**Tabla 3:** Alternativas de respuesta variable independiente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
SI	2
NO	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

**Fuente:** Lista de verificación o checklist

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

Pregunta 1.1.5. ¿Antes de efectuar una compra a proveedores se toma en cuenta que los plazos de crédito sean mayores a los que se otorga a los clientes?

**Tabla 4:** Alternativas de respuesta variable dependiente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
SI	1
NO	3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

**Fuente:** Lista de verificación o checklist

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

**Tabla 5:** Cuadro resumen de resultados

	VI	VD
<b>SI</b>	2	1
<b>NO</b>	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

**Fuente:** Lista de verificación o checklist

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

$$p_1 = 2/4 = 0.50$$

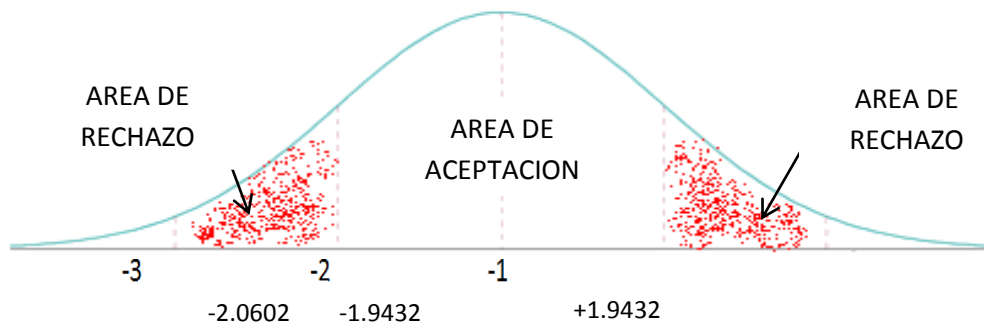
$$p_2 = 1/4 = 0.25$$

$$p = 2+1 / 8 = 0.38$$

$$q = (1-p) = 1 - 0.38 = 0.62$$

$$t = \frac{0,50 - 1}{\sqrt{(0,38 * 0,62)\left(\frac{1}{4} + \frac{1}{4}\right)}} = -2.06021$$

### Campana de Gauss



### 2.7. Conclusión de la hipótesis

El valor que se desprende de la tabla t student es de  $\neq 1.9432$  y el resultado obtenido es  $-2.06021$ , en conformidad a la regla de decisión planteada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, demostrando que la lenta recuperación de cartera vencida impacta significativamente en la liquidez de comercial Liseth de la ciudad de Ambato.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

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

La metodología en la investigación se refiere al análisis descripción y valoración crítica de los métodos de investigación, además se considera como un instrumento para enlazar al sujeto y objeto de investigación, lo que hace posible llegar a la lógica y al conocimiento científico (Mohammad, 2005).

Por otra parte se entiende por metodología a la serie de métodos, técnicas de carácter científico que son aplicadas de manera sistemática en el transcurso de un proceso de investigación, tiene como objeto alcanzar un resultado válido de conocimiento (Bernal, 2006).

De acuerdo a Gómez (2012) la metodología sirve para orientar el modo en el que se va a enfocar la investigación, y la forma de recolección de información, clasificación de datos, análisis, entre otras. Además exponen y describen los métodos que han sido adoptados, estos pueden ser cuantitativos o cualitativos.

#### 3.1.1. Modalidad

De acuerdo a Hurtado & Toro (2007) la investigación cumple con dos propósitos principales el de generar conocimiento y resolver problemas, para la búsqueda de dicho propósito es conveniente tomar en cuenta la modalidad para efectuar la investigación.

El presente proyecto se basa en la investigación de campo debido a que se recolectará información directamente de Comercial Liseth y se tomará como fuente de análisis estados financieros, y documentos válidos para la investigación. Además se utilizará técnicas como la observación, encuesta y entrevista que son netamente necesarias, los datos serán recogidos de fuentes primarias acorde a los objetivos de la investigación con la finalidad de tener un conocimiento más profundo acerca de la realidad.

La investigación de campo reúne información necesaria, recurre en primera instancia al lugar de los hechos, o fenómeno de estudio, estos hechos pueden estar ocurriendo de manera ajena al investigador o ser provocados por el mismo con un adecuado control de variables (Hernández, 2005).

Según Bernal (2006) en la investigación de campo al intentar recabar datos es necesario recurrir directamente a las personas que poseen la información y en el caso de probar la efectividad de un método es importante registrar de manera sistemática lo observado, es decir la principal fuente de información es la realidad misma.

Por otra parte la investigación también es bibliográfica documental que de acuerdo a Bernal (2006) este tipo de investigación se refiere a un análisis de información escrita que se obtiene en documentos, las principales fuentes son: documentos escritos como: libros, revistas periódicos, conferencias transcritas; documentos fílmicos: como diapositivas, películas y documentos grabados como: cintas, discos entre otros.

Así mismo, Zemelman (2005) manifiesta que la investigación documental bibliográfica tiene por objeto detectar, profundizar y ampliar diferentes enfoques, conceptualizaciones, teorías, y criterios de varios autores sobre un asunto determinado, basándose en fuentes primarias y secundarias.

La investigación documental, reúne información recurriendo a fuentes de datos que ya se encuentran registrados, como revistas especializadas, libros, películas, informes de investigación, estadísticas entre otras. Para emitir las conclusiones se basan en este tipo de información (Hernández, 2005).

### **3.1.2. Enfoque**

El enfoque de investigación hace referencia a un proceso disciplinado, sistemático y controlado, dicho enfoque tiene una relación estrecha con los métodos de investigación, el método inductivo generalmente asociado con la investigación cualitativa y el método deductivo con la investigación cuantitativa (Jáñez, 2008).

El enfoque de investigación se basa en la búsqueda de resolución de problemas, o producir conocimiento en el campo científico, de allí parten en términos generales los

dos enfoques cuantitativos y cualitativos, se les denomina paradigmas de la investigación científica debido a que emplean procesos sistemáticos y empíricos con el fin de generar conocimiento (Gomez , 2006).

### **Enfoque cuantitativo**

Según Herrera (2004) el enfoque cuantitativo se basa en la recolección de datos con mediación numérica y análisis estadístico con el fin de probar hipótesis y establecer patrones de comportamiento.

La intención del enfoque cuantitativo es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales, con la finalidad de generalizar resultados a poblaciones o situaciones, la herramienta principal son los números, es decir datos cuantificables (Tamayo, 2001).

El enfoque cuantitativo está basado en el positivismo, debido a que pretende encontrar las causas, por medio de distintos métodos como el cuestionario estos generan datos de análisis estadístico, por ello es deductivo (Tamayo, 2001).

### **Enfoque cualitativo**

El enfoque cualitativo tiene por objeto describir las cualidades de un fenómeno en busca de un concepto que abarque una parte de la realidad (Herrera, 2004).

De acuerdo a Gómez (2012) dicho enfoque intenta conocer hechos, estructuras, procesos no a través de la medición de algunos de sus elementos, se puede asociar hallazgos que no estaban previstos, hace énfasis a la validez de las investigaciones por medio de la proximidad de la realidad empírica.

Este tipo de enfoque recolecta datos pero no numéricos, utiliza descripciones, observaciones con el fin de descubrir preguntas de investigación que conlleva en el proceso de interpretación (Alcaraz, 2001).



## **Enfoque Mixto**

El enfoque mixto es un proceso que vincula recolecta y analiza datos cuantitativos y cualitativos, expuestos en un mismo estudio, o en una investigación con el objetivo de responder al planteamiento del problema (Jáñez, 2008).

En el enfoque mixto se usan los enfoques cuantitativo y cualitativo involucran la conversión de datos (Hurtado & Toro, 2007).

En el presente proyecto se usa el enfoque mixto, dicho proceso recolecta, vincula y analiza los datos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio, la investigación cualitativa obvia la cuantificación, es decir realizan registros descriptivos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la entrevista estructurada y la observación participante, por otra parte la investigación es cuantitativa porque recoge y analiza datos cuantitativos sobre las variables (Gómez, 2012, pág. 72).

Para efectuar el estudio es necesario recurrir a información numérica como son estados financieros, indicadores financieros y demás registros numéricos sobre montos de morosidad.

### **3.1.3. Nivel investigación**

El nivel o tipo de investigación se define de acuerdo al propósito que persigue el autor, generalmente la investigación se organiza de acuerdo a varios aspectos, como su carácter, naturaleza y finalidad (Landeau, 2007).

De acuerdo a Hernández (2005) los niveles de investigación tienen una relación estrecha con la línea de investigación, los objetivos y análisis estadísticos.

El nivel de investigación da una idea de cómo el investigador abordará el evento de estudio, de acuerdo a los métodos, instrumentos y técnicas propios de cada uno que serán utilizados a priori o de acuerdo a la necesidad (Dalen, 1978).

Teniendo como criterio la forma y el momento en que será analizado el problema, la presente investigación comprende varios niveles:

### **Investigación exploratoria**

De acuerdo a Herrera (2004) los estudios exploratorios se realizan normalmente cuando la finalidad es examinar un problema o tema de investigación que ha sido poco estudiada o que no se encuentra elaborada, con el objetivo de lograr un acercamiento con la realidad que se investiga y así obtener elementos de juicio que permitan reforzar el conocimiento del problema planteado y otorgar mayor seguridad al proceso investigativo.

La investigación exploratoria deja de lado la estadística y modelos matemáticos es hermenéutico, es una investigación netamente cualitativa que generalmente se plantea al observar fenómenos que deben ser analizados (Herrera, 2004).

Si bien es cierto este tipo de investigación se aplica para temas que han sido poco estudiados, o en otros casos que no han sido elaborados, en cierto sentido el tema al que alude la investigación es única, sin embargo para cada variable por separado es evidente que existe una profunda y exhaustiva investigación.

### **Investigación descriptiva**

Según Herrera (2004) en este nivel el investigador describe situaciones, eventos, y cómo se manifiesta determinados fenómenos, por lo tanto en la presente investigación se busca especificar las propiedades importantes del grupo del área financiera acerca de la necesidad de mejorar en la empresa la escasa liquidez.

La finalidad de este nivel de investigación es describir la realidad, sus métodos principales son la encuesta y también la observación (Gómez, 2012).

La investigación descriptiva, describe de manera sistemática las características de la situación de la población o cualquier área de interés, no se limita a la recolección de información sino en predecir e identificar las relaciones existentes entre las variables de estudio (Hernández, 2005).

En conclusión se utilizará la investigación descriptiva porque mediante la recolección de datos sobre la hipótesis propuesta se propondrá posibles soluciones, la investigación

exploratoria también será aplicada porque sirve como fundamento para llevar a cabo la investigación descriptiva.

### **3.2. Población y muestra**

Se elabora un estudio acerca de la población y la muestra.

#### **3.2.1. Población**

Según Tamayo (2001, pág. 27) el universo poblacional se refiere al conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer o indagar algo en una investigación, sin lugar a dudas la población es un componente fundamental para la investigación que determina el número de elementos que constituyen el universo poblacional.

Se entiende por población a un conjunto de elementos que se encuentran en un espacio y tiempo determinado, que poseen características comunes, observables o medibles (Jáñez, 2008).

La población al ser pequeña debe ser estudiada la totalidad de los miembros que lo componen, al ser grande es necesario escoger una muestra representativa (Mohammad, 2005)

#### **3.2.2. Muestra**

De acuerdo a Bernal (2006) la muestra se considera como un subconjunto representativo de la población es decir pueden ser un grupo de personas, sucesos, eventos, comunidades, entre otras. Existen diferentes tipos de muestra como: aleatoria, estratificada y sistemática.

Una muestra es representativa de la población es decir reúne características principales de la misma y tiene una relación directa con las variables de estudio (Zemelman, 2005).

**La muestra puede ser probabilística y no probabilística**

## **Muestra probabilística**

De acuerdo a Zemelman (2005) el muestreo probabilístico es una técnica, en donde las muestras se recogen en un proceso en el cual la totalidad de la población tiene las mismas oportunidades de ser seleccionadas.

El muestreo probabilístico debe tener dos características fundamentales, la totalidad de los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados como muestra y conocer precisamente la probabilidad que tiene dicho elemento a esto se le llama inclusión (Bernal, 2006).

De acuerdo a Bernal (2006) el muestreo probabilístico tiene varios tipos como:

- Muestreo aleatorio simple
- Muestreo aleatorio estratificado
- Muestreo aleatorio sistemático
- Muestreo aleatorio por conglomerados
- Muestreo aleatorio mixto

## **Muestra no probabilística**

El muestreo no probabilístico es cualitativo, no todos los elementos tienen la oportunidad de ser seleccionados, el investigador es la persona encargada de los casos que son de su interés, sobre todo que sean más ricos en información (Ávila, 2006).

Este tipo de muestreo se considera una técnica en donde el investigador elige los elementos a su criterio, en este caso se desconoce la probabilidad con la que el individuo pueda ser seleccionado (Hernández, Fernández, & Baptista, 1997).

De acuerdo a Ávila (2006) el muestreo no probabilístico tiene los siguientes tipos:

- Muestreo por cuotas
- Muestreo por conveniencia
- Muestreo por referidos
- Muestreo causal o accidental
- Muestreo discrecional

## **Muestreo por conveniencia**

Dentro de la muestra no probabilística se encuentra el muestreo por conveniencia, éste es el que se aplicó en Comercial Liseth.

De acuerdo a Zemelman (2005) en el muestreo por conveniencia los elementos son seleccionados por el investigador a juicio, es decir toma en cuenta su criterio para elegir la muestra que le resulte conveniente examinar.

El muestreo por conveniencia se usa para seleccionar ciertos elementos de la población por que es accesible para el investigador, también porque está disponible, en muchos casos resulta conveniente porque requieren menos costes y existe facilidad operativa (Mohammad, 2005).

En el caso de comercial Liseth se utilizó el muestreo por convenciencia debido a que la información que es útil para efectuar la investigación es necesario tomarla del área administrativa, y en ella existe un número reducido de personas.

### **3.3. Operacionalización de las variables**

Es un proceso que se inicia con la definición o conceptualización de variables en función de factores rigurosamente medibles a los que se les llama indicadores, en otras palabras la operacionalización de las variables categóricas clasifica a los sujetos distribuyéndolos en grupos, de acuerdo a algún atributo previamente establecido. Este punto es muy importante para el desarrollo del proyecto porque a partir de él se tiene el esquema sobre el cual el investigador podrá realizar la investigación de campo y posteriormente el análisis e interpretación de los datos (Tamayo, 1999)

Dicha operacionalización parte de lo general a lo particular, disminuyendo la posibilidad de perderse o cometer errores frecuentes durante el proceso investigativo (Landeau, 2007).

La operacionalización de las variables analizadas en la presente investigación es la siguiente:

#### **3.3.1. Variable independiente: La cartera vencida**

**Tabla 6:** Operacionalización variable independiente cartera vencida

Variables	Indicadores	Items	Técnicas de instrumentos	
<p><b>1. Cartera vencida</b></p> <p>Se denomina al monto total de créditos otorgados, cuyo capital, intereses, o cuotas de amortizaciones no han sido canceladas en la fecha pactada por el cliente y la entidad que presta el bien o servicio (Seder,1983 ).</p>	<p>1.1. Políticas administrativas y financieras</p>	1.1.1. ¿ Las políticas en el ámbito administrativo son claras y concisas de tal manera que sea sencillo cumplirlas?	<p>ENCUESTA/ CUESTIONARIO</p>	
		1.1.4. ¿Las políticas financieras están establecidas de acuerdo a las necesidades de la empresa?		
		1.1.5. ¿Antes de efectuar una compra a proveedores se toma en cuenta que los plazos de crédito sean mayores a los que se otorga a los clientes?		
		1.1.6. ¿Al efectuar los pagos se da prioridad a los pasivos corrientes?		
		<p>1.2. Políticas de crédito y cobranza</p>		1.2.1. ¿Las políticas crediticias son eficientes?
				1.2.2. ¿Las políticas de crédito y cobranza establecidas las conoce a cabalidad el departamento de ventas?
	1.2.3. ¿Las ventas que se realizan a crédito cumplen con los plazos y garantías establecidas?			
	1.2.4. ¿Se evalúa el cumplimiento de políticas de cobranza?			
	1.2.5. ¿Se realiza el cálculo diario de intereses por mora o multa?			
	1.2.6. ¿Ve usted necesario replantear las políticas de cobranzas?			
	1.2.7. ¿Se evalúa con frecuencia la cartera vencida de clientes?			
	<p>1.3. Proceso de crédito y cobranza</p>	1.3.1. ¿Qué factores son tomados en cuenta antes de otorgar un crédito?		
		1.3.2. ¿ Cuáles son los plazos de crédito que aplica la empresa?		
		1.3.3. ¿Cuál es el monto de créditos otorgados mensual en promedio?		
		1.3.4. ¿Existe una evaluación y calificación adecuada, previo al otorgamiento de crédito?		
		1.3.5. ¿Qué método frecuentemente utiliza para efectuar los cobros a clientes?		
		1.3.6. ¿ Qué tipo de recargos se aplica a los clientes que no cumplen a tiempo con los pagos establecidos?		
		1.3.7. ¿Qué porcentaje de interés por mora se cobra en la empresa?		
		1.3.8. ¿Qué porcentaje de interés por multa se cobra en la empresa?		
		1.3.9. ¿Cuáles cree usted que son las razones por las que los clientes se retrasan en los pagos?		
		1.3.10. Al no cumplir los clientes con los pagos a tiempo, ¿la empresa refinancia la deuda?		
1.3.11. ¿Las garantías de crédito (pagaré, entre otros) se encuentran validadas, y llenadas tal como lo estipula la ley?				

	1.4. Rotación de inventarios	1.4.1.¿Existe políticas para definir stock mínimo y máximo de inventarios?	
		1.4.2.¿La cantidad de inventarios que se maneja en stock, son adecuados para una rotación de inventarios eficiente?	
	1.5. Capacitación de personal	1.5.1.¿Existe una planificación para efectuar capacitaciones al personal?	
		1.5.2.¿Cuántas capacitaciones se realiza en el año?	
		1.5.3.¿Se cumple estrictamente con las capacitaciones programadas?	
		1.5.4.¿Se evalúa al personal capacitado?	
		1.5.5. ¿Se han receptado capacitaciones por parte del gobierno?	

**Fuente:** Investifación de campo

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

### 3.3.2. Variable dependiente: Liquidez

**Tabla 7:** Operacionalización variable dependiente liquidez

Variables	Indicadores	Ítems	Técnicas de instrumentos
<p><b>2. Flujo de liquidez</b></p> <p>Es la agilidad que tienen los activos para convertirse en efectivo, permite medir el riesgo por el que la empresa puede atravesar.</p> <p>(Lawrence, 1996).</p>	2.1. Liquidez	2.1.1. Capital de trabajo	ESTADOS FINANCIEROS
		2.1.2. Liquidez corriente	
		2.1.3. Prueba ácida	
		2.1.4. Prueba de tesorería	
	2.2. Rentabilidad	2.2.1. Rentabilidad sobre el activo total	
		2.2.2. Margen bruto	
		2.2.3. Margen operacional	
		2.2.4. Rentabilidad neta de ventas	
		2.2.5. Rentabilidad sobre el patrimonio	
		2.2.6. Rentabilidad financiera	
	2.3. Endeudamiento	2.3.1. Nivel de endeudamiento	
		2.3.2. Apalancamiento financiero	
		2.3.3. Endeudamiento a corto plazo	
		2.3.4. Endeudamiento a largo plazo	
	2.4. Actividad	2.4.1. Rotación de cuentas por cobrar	
		2.4.2. Plazo promedio de cuentas por cobrar	
		2.4.3. Rotación de inventario	
		2.4.4. Plazo promedio de inventario	
		2.4.5. Rotación de cuentas por pagar	
		2.4.6. Plazo promedio de pago	
		2.4.7. Rotación del activo total	

**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)



### **3.4. Tratamiento de la Información de fuentes primarias**

De acuerdo a Dalen (1978) la recolección de información se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que el analista hace uso con el propósito de desarrollar los sistemas de información, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

#### **3.4.1. Plan para la recolección de información**

Comprende el conjunto de elementos y estrategias a emplearse durante el proceso de recolección de datos relevantes para la verificación de hipótesis de acuerdo con el enfoque escogido, para la realización de este trabajo investigativo en Comercial Liseth, el proceso de recolección de los datos se realizará aplicando la técnica de la entrevista.

**a) ¿Para qué?** La recolección de información permitió cumplir con el objetivo general de la investigación que es:

Determinar el impacto que tiene la lenta recuperación de cartera vencida en la liquidez en Comercial Liseth, para el mejoramiento de la gestión administrativa.

**b) ¿De qué personas u objetos?** Los elementos que han servido como fuente de recolección de datos son el personal del área administrativa de comercial Liseth además de los estados financieros y documentación que respalda datos estadísticos.

**c) ¿Sobre qué aspectos?** La recolección de datos estuvo orientada a descubrir el impacto que tiene la recuperación de cartera vencida en la liquidez de comercial Liseth.

**d) ¿Quién o quiénes?** La obtención de información fue responsabilidad exclusiva del investigador, no se consideró necesaria la intervención de un mayor número de colaboradores.

**e) ¿A quiénes?** Los individuos que proporcionaron información fueron todos los departamentos que integran Comercial Liseth, específicamente el área administrativa,

el departamento de ventas y crédito, cobranzas. Constituyeron una fuente válida de información

**f) ¿Cuándo?** El desarrollo del trabajo de campo se realizó durante los meses de septiembre y octubre del año 2015.

**g) ¿Dónde?** La aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos fue en comercial Liseth.

**h) ¿Cuántas veces?** La técnica de recolección de información ha sido aplicada por una sola vez.

**i) ¿Cómo?** Para obtener la información la técnica aplicada fue la encuesta, por cuanto constituye un método descriptivo con el que se pueden detectar las ideas y opiniones del encuestado respecto a la problemática con un tiempo y costo relativamente bajos.

**j) ¿Con qué?** Con el propósito de recabar información se utilizó como instrumento de investigación la encuesta, la misma que cuenta con preguntas bien estructuradas que contienen ítems, sobre las dos variables de estudio, para efectuarlas se tomó en consideración la operacionalización de las variables.

El cuestionario consta de dos partes: la primera se refiere al título, objetivo e instrucciones generales de la encuesta y la segunda comprende las preguntas de investigación. Su resolución fue de carácter individual y la forma de contestarse es escrita.

### **3.4.2. Procesamiento y análisis**

#### **Plan de procesamiento de información**

De acuerdo a Bersanelli (2006) el plan de procesamiento de información consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) que se adquieren de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, tiene como finalidad generar datos agrupados, resultados y ordenados, a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación realizada, se lo realiza mediante la clasificación y tabulación de datos

**La revisión de la información:** este paso consiste en depurar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo o de investigación de campo.

**Clasificación de la información:** es una etapa básica en el tratamiento de datos, se efectúa con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de la variable independiente y dependiente, también se las puede agrupar en series cronológicas.

**Codificación y tabulación:** es una etapa que consiste en formar un cuerpo o grupo de símbolos o valores de tal forma que los datos pueden ser tabulados

La presentación de datos, se efectuó mediante tres procedimientos diferentes:

**Representación escrita:** Se aplicó cuando los datos no eran numerosos.

**Representación tabular:** Se empleó cuando los datos numéricos requirieron ser ordenados en filas y columnas, para una mejor comprensión

**Representación gráfica:** Presentación de la información recopilada en una forma comparativa, sencilla y sobre todo entendible para el lector.

Cabe mencionar que tanto la tabulación de los datos como la representación de resultados, fue realizada mediante el programa Microsoft Excel, el cual permitió cuantificar de una manera más rápida y efectiva la información obtenida por medio de la aplicación de fórmulas propias del programa.

### **3.4.3. Plan de análisis e interpretación de resultados**

Esta sección englobó los siguientes aspectos:

**a) Análisis de los resultados estadísticos,** destacando la presencia de tendencias o relaciones de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

**b) Interpretación de los resultados,** contando con el apoyo del marco teórico, en los aspectos pertinentes.

**c) Comprobación de hipótesis**, para ello se efectuó un análisis concienzudo de estados financieros, que arrojaron resultados convincentes.

**d) Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.** Las conclusiones se derivaron del cumplimiento de los objetivos específicos; mientras que las recomendaciones se derivaron a su vez de las conclusiones establecidas.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

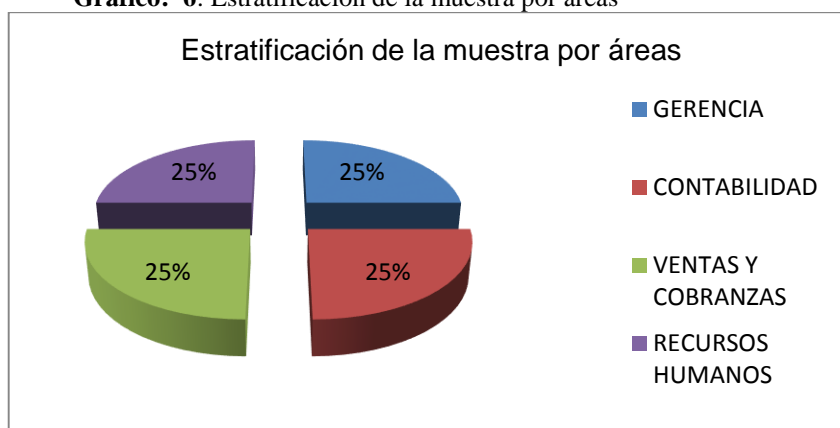
En Comercial Liseth se realiza un estudio descriptivo conformado por la evaluación financiera de la empresa mediante indicadores para establecer la liquidez, rentabilidad, nivel operativo y endeudamiento de la empresa y además se aplica una encuesta para evaluar la cartera vencida de la empresa dirigida al personal administrativo que está conformada por las siguientes áreas: ventas y cobranzas, contabilidad, recursos humanos y gerencia. Teniendo como principales resultados lo siguiente:

#### 4.1. Estratificación de la muestra

##### a) Áreas administrativas

Se estratifica la muestra de 4 personas en relación a las áreas, se concluye que existe una equiparación en la distribución del personal, en la alta gerencia se localiza el 25%, en el área contable el 25%, en ventas y cobranza 25%, en el área de recursos humanos el 25%, dando un total del 100%, Comercial Liseth es una empresa obligada a llevar contabilidad, si bien es cierto no cuenta con personal numeroso, sin embargo se estima que son los suficientes para operar en la empresa.

**Gráfico: 6:** Estratificación de la muestra por áreas



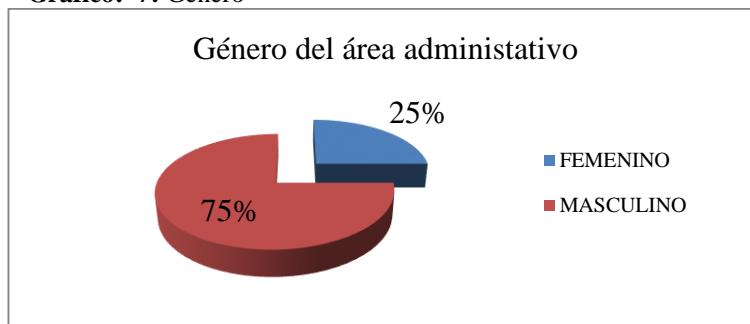
**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

#### b) Género del área administrativa

De la base de datos se desprende los siguientes resultados en cuanto al género del personal del área administrativa: El 75% del total de encuestados pertenecen al género masculino, mientras que el 25% restante es de género femenino, lo que indica que la mayor parte del personal son varones, sin embargo la persona que lleva la delantera es una mujer, la misma que dirige y toma decisiones en Comercial Liseth.

**Gráfico: 7: Género**

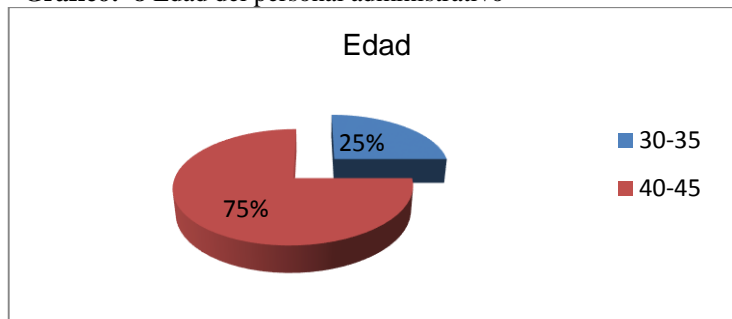


**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

#### 4. Edad que oscila el personal administrativo

La edad del personal administrativo está conformada por dos rangos el primero oscila de 30 a 35 años, y el segundo rango es de 40 a 45 años, el 25 % del total de encuestados se encuentran en el rango de 30 a 35 años, y el 75% restante de 40 a 45 años, lo que indica que quienes trabajan en estas áreas tienen un nivel de experiencia bastante aceptable, la señora gerente manifestó que por lo general trabaja con personas de mediana edad.

**Gráfico: 8 Edad del personal administrativo**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

#### 4.1.1. Análisis de la cartera vencida

Se analiza la cartera vencida y se concluye lo siguiente:

- a) ¿Las políticas en el ámbito administrativo son claras y concisas de tal manera que sea sencillo cumplirlas?

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta realizada aplicando la escala de Likert del 1 al 5, las políticas descritas para el área administrativa y financiera son claras y concisas a menudo, respondió el 50% de encuestados, mientras que el 50% restante manifestó que ocasionalmente, al hacer un análisis de las políticas descritas se evidenciaron falencias en la redacción y se captó poco material explicativo, lo que dificulta la comprensión clara de las políticas.

**Gráfico: 9** Políticas claras y concisas

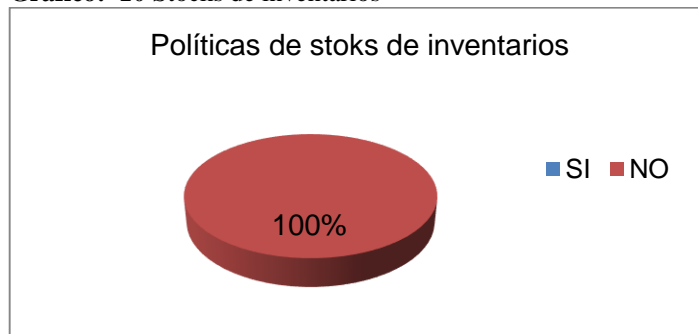


**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

- a) ¿Existe políticas para definir stock mínimo y máximo de inventarios?

De acuerdo al gráfico, en Comercial Liseth no existe políticas que defina los stocks mínimos y máximos de inventarios, esta respuesta emitió el 100% del total de encuestados, la inexistencia de esta política es desfavorable debido a que es necesario que las empresas conozcan y tengan claro cuáles son los productos con mayor rotación, con la finalidad de hacer reposición y tener una idea clara de lo mínimo que debe tener en existencia para poder satisfacer las necesidades de los clientes, por otra parte también resulta ideal hacer un análisis de los productos que no rotan con frecuencia con el objetivo de no acumular productos que no son demandados por el mercado.

**Gráfico: 10** Stocks de inventarios



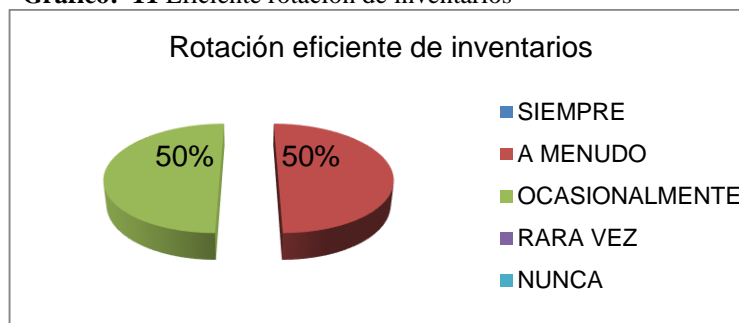
**Fuente:** Investifación de campo

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

- b) ¿La cantidad de inventarios que se maneja en stock, son adecuados para una rotación de inventarios eficiente?

En conformidad a los datos obtenidos, la cantidad de inventarios que actualmente maneja Comercial Liseth a menudo son adecuados, esto respondió el 50% de encuestados, mientras que el 50% restante mencionó que ocasionalmente estos stocks que mantiene son apropiados, lo que quiere decir es que la empresa posee mercadería para responder a las necesidades de los clientes, pero existe falencias porque la rotación de estos no ha resultado del todo eficaz, así lo demuestra el indicador de rotación de inventarios para el año 2015, registra que cada 52 días rota el inventario.

**Gráfico: 11** Eficiente rotación de inventarios



**Fuente:** Investifación de campo

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

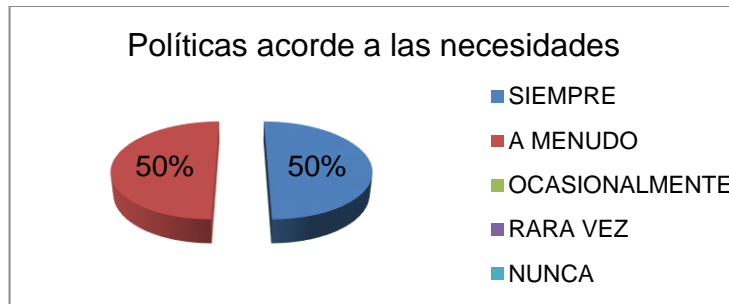
- c) ¿Las políticas financieras están establecidas de acuerdo a las necesidades de la empresa?

Después de obtener los resultados numéricos se desprende el análisis siguiente: las políticas administrativas y financieras siempre se han establecido de acuerdo a las



necesidades de la empresa respondió el 50%, mientras que el 50% restante señaló que a menudo se han conformado éstas políticas al observar las falencias existentes. Es importante señalar que en una empresa siempre habrá cosas que mejorar, pero éstas políticas van surgiendo en muchos casos de acuerdo a la necesidad, mientras que en otros se establece las políticas previamente.

**Gráfico: 12** Políticas acorde a las necesidades

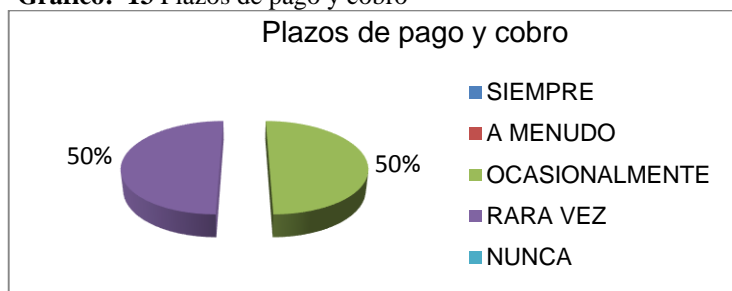


**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

d) ¿Antes de efectuar una compra a proveedores se toma en cuenta que los plazos de crédito sean mayores a los que se otorga a los clientes?

De acuerdo al gráfico el 50% responde que ocasionalmente se toma en cuenta los plazos que otorgan los proveedores al momento de hacer una compra, y el 50 % restante señala que rara vez se hace una relación entre los tiempos de cobro y los tiempos de pago, este hecho resulta negativo en la escala de Likert debido a que se encuentra en el tercer y cuarto lugar. Las políticas establecidas para los plazos de pago y cobros no resultan beneficiosas para la empresa, esto lo corrobora el indicador de plazo promedio de cobro para el año 2015 que fue de 43 días y el plazo promedio de pago que fue de 41 días, esto afecta a la liquidez de la empresa.

**Gráfico: 13** Plazos de pago y cobro

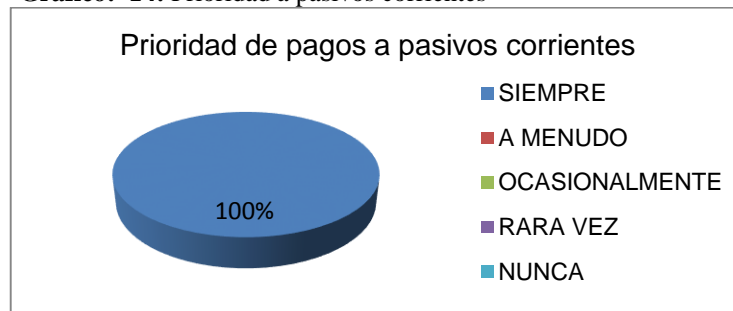


**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

- e) ¿Antes de efectuar una compra a proveedores se toma en cuenta que los plazos de crédito sean mayores a los que se otorga a los clientes?

De acuerdo a los datos obtenidos a partir de la encuesta, se desprende los resultados siguientes; el 100% del total de encuestados respondió que la prioridad al efectuar los pagos es a los pasivos corrientes, sin duda este hecho es favorable debido a que en una empresa es fundamental que cumpla con las obligaciones a corto plazo porque son los rubros con los que la empresa opera para su giro normal del negocio, sin estos pagos Comercial Liseth incluso puede paralizar sus actividades y dejar de percibir ingresos.

**Gráfico: 14:** Prioridad a pasivos corrientes



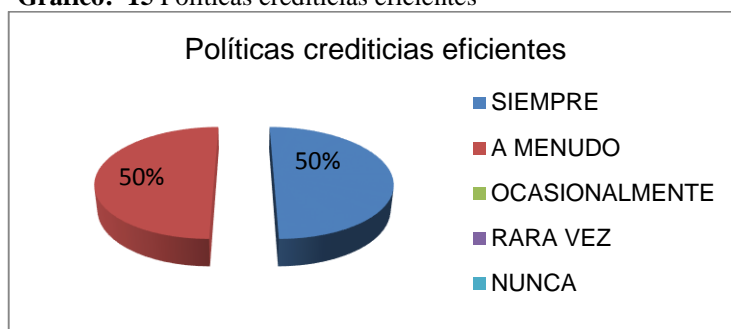
**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

- f) ¿Las políticas crediticias son eficientes?

En conformidad a la información extraída del área administrativa y financiera de Comercial Liseth, se derivan los resultados siguientes: las políticas crediticias establecidas son eficientes respondió el 50%, mientras que el 50% restante manifestó que a menudo han resultado eficientes.

Es importante aclarar que las políticas pueden estar establecidas correctamente, ser eficaces y en muchos casos resultar certeras sin embargo la importancia radica en la aplicación de éstas.

**Gráfico: 15** Políticas crediticias eficientes



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

- g) ¿Las políticas de crédito y cobranza establecidas las conoce a cabalidad el departamento de ventas?

Después de efectuar la tabulación a los datos obtenidos de la encuesta se desprende los resultados siguientes; el 100% respondió que las políticas establecidas para crédito y cobranza son de conocimiento del área de ventas, es decir las políticas han sido impartidas, el personal debe estar capacitado y con el conocimiento suficiente para cerrar una venta de manera exitosa y pactar compromisos con el cliente.

**Gráfico: 16** Conocimiento de políticas de crédito y cobranza



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

- h) ¿Las ventas que se realizan a crédito cumplen con los plazos y garantías establecidas?

En el gráfico se observa que el 50% de encuestados manifestó que a menudo las ventas a crédito cumplen con los plazos y garantías previamente establecidas, mientras que el 50% restante mencionó que ocasionalmente se cumple con esta política, lo que quiere decir es que no todas las ventas efectuadas se han realizado en base a las disposiciones establecidas, sino más bien han pasado por alto los plazos y garantías previstas.

**Gráfico: 17** Plazos y garantías



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

i) ¿Se evalúa el cumplimiento de políticas de cobranza?

Las políticas de cobranza establecidas en Comercial Liseth se evalúan ocasionalmente, es lo que manifiesta el 50% del total de encuestados, mientras que el 50% restante menciona que a menudo existe este tipo de evaluaciones, esta labor realiza la señora gerente, quien manifestó que no se evalúa constantemente el cumplimiento de esta política. Este hecho puede catalogarse como una debilidad de la empresa debido a que es probable que los plazos para cobro descritos en las políticas no se estén cumpliendo y por ello hay una deficiente recuperación del mismo.

**Gráfico: 18** Evaluación de políticas de cobranza



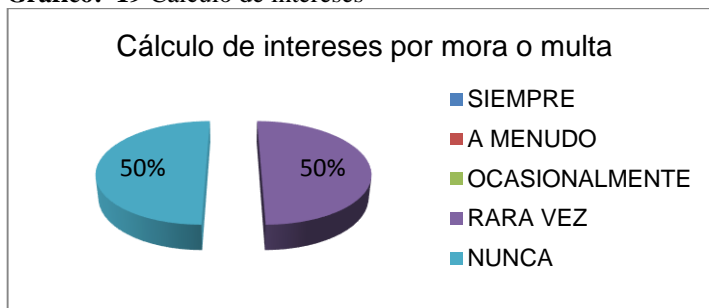
**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

j) ¿Se realiza el cálculo diario de intereses por mora o multa?

De acuerdo al gráfico se desprende los resultados siguientes: los cálculos diarios de intereses por mora y multa nunca se calculan diariamente, respondió el 50% del total de encuestados, mientras que el 50% restante manifestó que rara vez se realizan estos cálculos, en realidad este tipo de interés son calculados en el momento en que el cliente

se acerca a cancelar la totalidad de lo que está adeudando y es efectuado por el contador de Comercial Liseth.

**Gráfico: 19** Cálculo de intereses



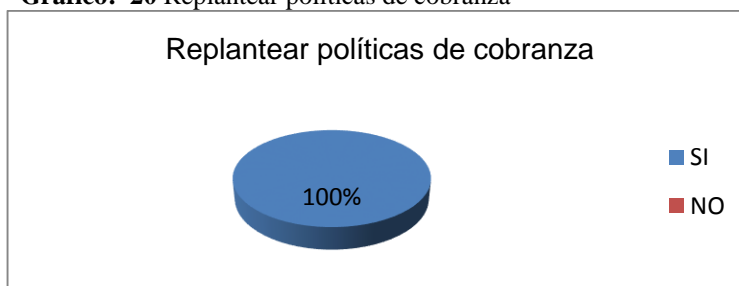
**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

k) ¿Ve usted necesario replantear las políticas de cobranzas?

En conformidad a los datos obtenidos, la gerente propietaria como el contador están de acuerdo en que es necesario replantear las políticas de cobranza establecidas actualmente, ellos conforman el 100% del total de encuestados. Están convencidos de replantear estas políticas debido a que hay la necesidad de implementar nuevas, además están de acuerdo en que sean más estrictas y lo que es más disminuir los plazos de cobro con la finalidad de equiparar los plazos de pago.

**Gráfico: 20** Replantear políticas de cobranza



**Fuente:** Investigación de campo

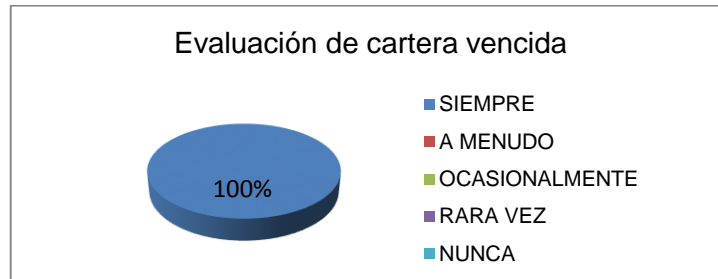
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

l) ¿Se evalúa con frecuencia la cartera vencida de clientes?

La evaluación de la cartera vencida de clientes es un aspecto relevante debido a que las cuentas por cobrar representan un principal ingreso de Comercial Liseth, y este afecta directamente a la liquidez de la empresa. El 100% de los encuestados

manifestaron que siempre se evalúa la cartera vencida, la gerente general que es quien supervisa, mencionó que diariamente se hace una revisión de cartera y procede a comunicarse con el cliente que tiene vencido el plazo de crédito.

**Gráfico: 21** Evaluación de cartera vencida



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

### Encuesta dirigida al jefe de ventas y gerente propietario

a) ¿Qué factores son tomados en cuenta antes de otorgar un crédito?

Después de haber efectuado la encuesta y tabulación de datos obtenidos a partir de ella, se desprende los resultados siguientes: previo al otorgamiento de un crédito lo que se toma en cuenta son los plazos de crédito, el sujeto de crédito y los montos, es lo que respondió el 100% de encuestados, lo que quiere decir es que estos aspectos relevantes no son pasados por alto al momento de cerrar una venta.

**Gráfico: 22** Requisitos para el otorgamiento de crédito

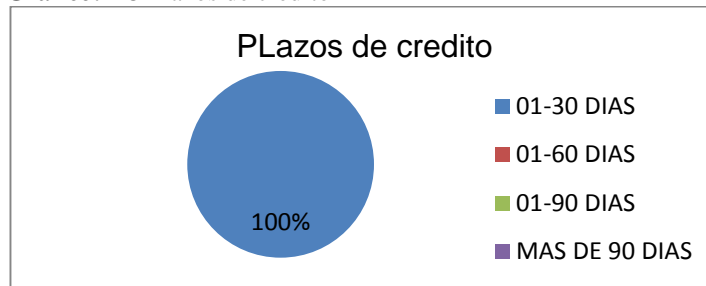


**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

b) ¿Cuáles son los plazos de crédito que aplica la empresa?

De acuerdo a la información extraída de la encuesta, los plazos de crédito que aplica Comercial Liseth oscilan de 1 a 30 días fue lo que respondió el 100% de los encuestados. Sin embargo es esencial hacer una relación entre el tiempo que los proveedores otorgan crédito a la empresa con el fin resguardar liquidez y cumplir con las obligaciones a tiempo.

**Gráfico: 23** Plazos de crédito

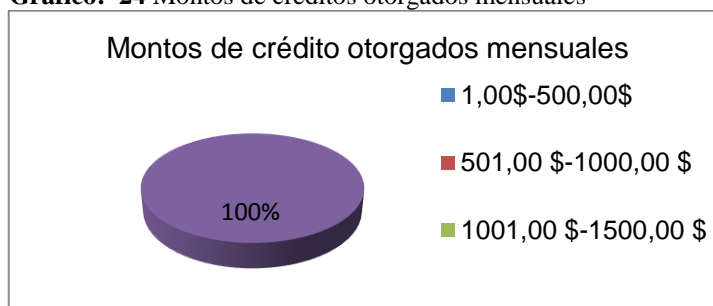


**Fuente:** Investifación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

c) ¿Cuál es el monto de créditos otorgados mensual en promedio?

De acuerdo a la gráfica los montos de crédito otorgado mensualmente a clientes es de 1501,00\$ en adelante, este resultado fue del 100% de encuestados, cabe señalar que estos créditos otorgados en su mayoría son a clientes frecuentes, ellos constantemente están adquiriendo productos, este monto de crédito otorgado es alto lo que indica que asume mayor riesgo. Cuando son nuevos clientes las compras son de contado y los créditos se otorgan después de las tres primeras compras.

**Gráfico: 24** Montos de créditos otorgados mensuales



**Fuente:** Investifación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

d) ¿Existe una evaluación y calificación adecuada, previo al otorgamiento de crédito?

En la gráfica se observa que el 50% de encuestados manifestó que siempre hay una evaluación y calificación de crédito adecuada, mientras que el 50% restante mencionó que a menudo ocurre este hecho, previo al otorgamiento de un crédito. Cabe señalar que los créditos son evaluados y aprobados por la gerente propietaria y este resultado es favorable debido a que existe un control para este proceso.

**Gráfico: 25** Evaluación y calificación de crédito

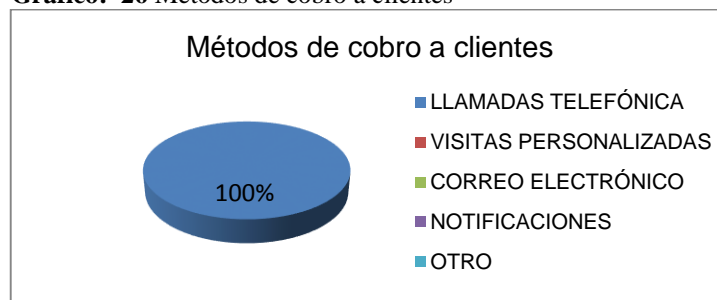


**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

e) ¿Qué método frecuentemente utiliza para efectuar los cobros a clientes?

De acuerdo a la gráfica se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que el medio que frecuentemente utilizan para efectuar el cobro a clientes es llamadas telefónicas, este método lo vienen haciendo durante varios años debido a que es una forma de presionar a los clientes, las visitas personalizadas lo realizan cuando el cliente se ha tardado demasiado tiempo en abonar a la deuda.

**Gráfico: 26** Métodos de cobro a clientes



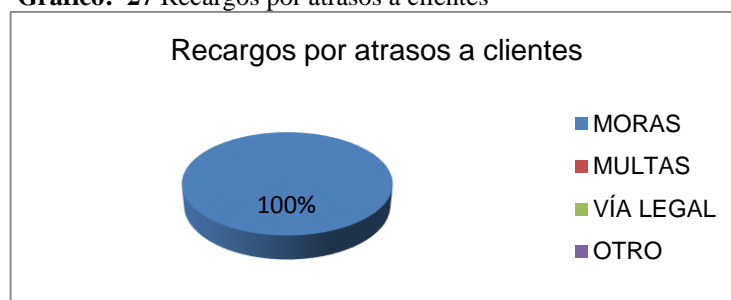
**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)



f) ¿Qué tipo de recargos se aplica a los clientes que no cumplen a tiempo con los pagos establecidos?

El tipo de recargo que aplica Comercial Liseth a sus clientes es moras, el 100% de personas encuestadas ratificó este hecho. Es importante señalar que no se aplica ningún otro tipo de recargos debido a que la mayoría de clientes que presentan retrasos no están dispuestos a pagar un valor adicional a la mora. Además en años anteriores la empresa no cobraba ningún tipo de recargo esto se lo viene haciendo aproximadamente hace 2 años.

**Gráfico: 27** Recargos por atrasos a clientes

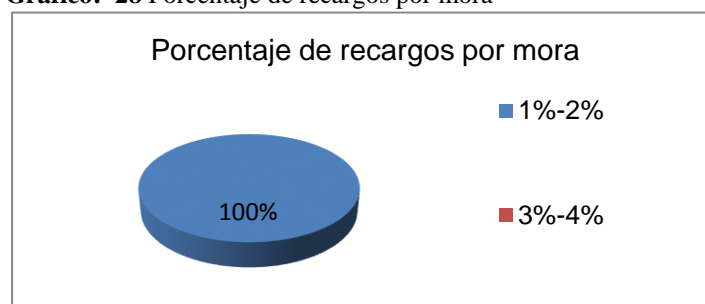


**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

g) ¿Qué porcentaje de interés por mora se cobra en la empresa?

En Comercial Liseth los recargos que aplican son las moras, de acuerdo a la encuesta realizada el 100% respondió que el porcentaje por mora oscila del 1-2%, lo que quiere decir es que quienes presentan retrasos en los pagos deben cancelar este porcentaje adicional a la deuda contraída, en muchos casos los clientes se niegan a hacer el pago, cuando esto ocurre la gerente no da autorización para la devolución de garantías.

**Gráfico: 28** Porcentaje de recargos por mora

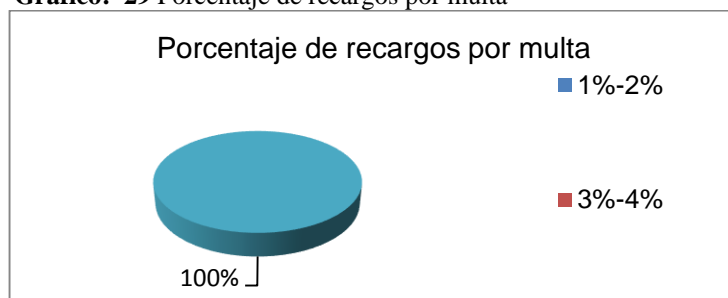


**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

h) ¿Qué porcentaje de interés por multa se cobra en la empresa?

De acuerdo a los datos obtenidos mediante la encuesta realizada el 100% respondió que no se aplica porcentaje por multa, debido a que los clientes no están dispuestos a pagar un valor adicional al recargo por mora, es importante señalar que las políticas establecidas para recargos por intereses, moras y multas son muy débiles debido a que los deudores no están dispuestos a acatar lo previsto, resulta apropiado que los clientes tengan conocimiento de ésta política antes de contraer la deuda.

**Gráfico: 29** Porcentaje de recargos por multa



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

i) ¿Cuáles cree usted que son las razones por las que los clientes se retrasan en los pagos?

De acuerdo a la información emitida por parte de la gerente propietaria y el jefe de ventas y cobros, los clientes se retrasan en sus pagos por sobreendeudamiento e insolvencia, estas son las respuestas que generalmente los usuarios emiten al momento de exigir que cumplan con los pagos, es evidente que muchos de los clientes no cuentan con una planificación financiera y eso ha hecho que no puedan cumplir con las obligaciones que han contraído.

**Gráfico: 30** Los clientes se retrasan en los pagos

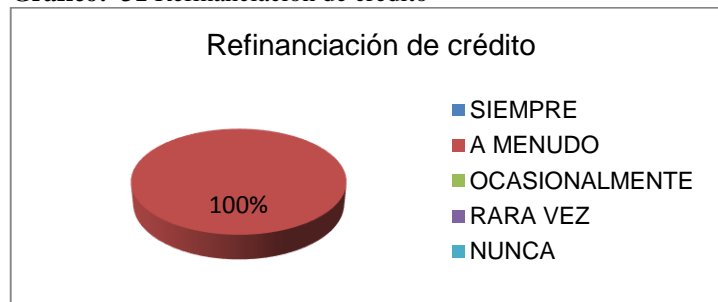


**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

- j) Al no cumplir los clientes con los pagos a tiempo, ¿la empresa refinancia la deuda?

En conformidad a los datos obtenidos de la encuesta realizada, se desprende el resultado siguiente con respecto a los clientes que no cumplen con los pagos a tiempo, el 100% respondió que a menudo se refinancia el crédito, este hecho ocurre previo a un análisis por cliente, es decir el usuario debe presentar causas convincentes explicando las razones de sus retrasos, de ahí existe una evaluación para definir si se refinancia el crédito, en algunos casos no procede la refinanciación debido a que se toma en cuenta el nivel de solvencia del cliente.

**Gráfico: 31** Refinanciación de crédito



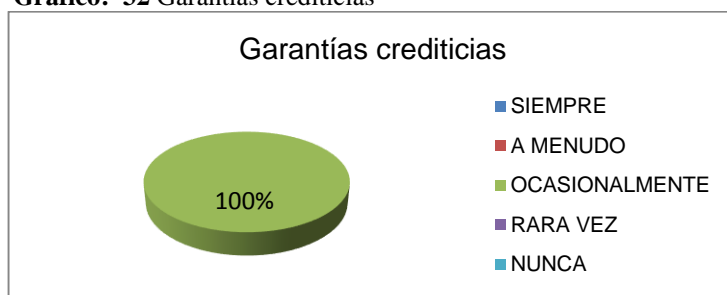
**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

- k) ¿Las garantías de crédito (pagaré, entre otros) se encuentran validadas, y llenadas tal como lo estipula la ley?

En la gráfica se observa que el 100% de los encuestados respondió que a menudo las garantías de crédito como pagarés, se encuentran validadas y llenadas como lo estipula la ley, es decir existe un porcentaje de garantías que no pueden ser validadas, este hecho resulta negativo debido a que no todos los créditos otorgados cuentan con respaldos para cubrir los montos de crédito, es importante que las garantías que se receptan estén certificadas con el fin de hacer uso de ellas cuando sea necesario.

**Gráfico: 32** Garantías crediticias



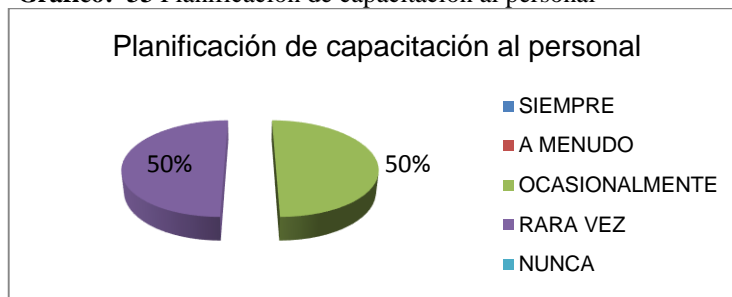
**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

### Encuesta dirigida a personal de recursos humanos y gerente propietario

a) ¿Existe una planificación para efectuar capacitaciones al personal?

Después de desarrollar la tabulación de datos se obtiene los siguientes resultados: el 50% de los encuestados manifestó que ocasionalmente se planifica efectuar capacitaciones al personal, mientras que el 50% restante mencionó que rara vez se realiza esta acción, sin duda la capacitación al personal es un rasgo importante para lograr el cumplimiento de objetivos y políticas de una empresa, al no resultar una prioridad este hecho, se verán frustrados los logros que se quiera alcanzar.

**Gráfico: 33** Planificación de capacitación al personal

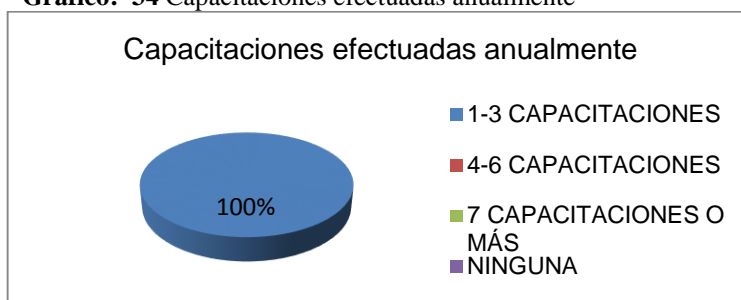


**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

b) ¿Cuántas capacitaciones se realiza en el año?

De acuerdo a los datos registrados en la encuesta, el número de capacitaciones que se realiza en el año fluctúan de 1-3, esta fue la respuesta del 100% de encuestados, es importante destacar que a pesar de no existir una planificación constante de capacitaciones, Comercial Liseth las realiza. Además mencionó que tiene apoyo por parte de colchones Chaide & Chaide debido a que esta empresa facilita información sobre técnicas de venta para ser impartidas al personal.

**Gráfico: 34** Capacitaciones efectuadas anualmente

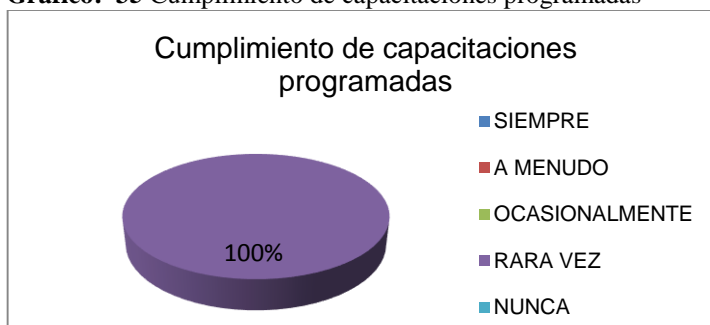


**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

c) ¿Se cumple estrictamente con las capacitaciones programadas?

En conformidad a los datos registrados después de la tabulación respectiva se derivan los resultados siguientes: el 100% de las personas encuestadas respondió que rara vez se cumple estrictamente con las capacitaciones programadas, a pesar de que ocasionalmente se planifica las capacitaciones éstas no se llevan a cabo frecuentemente, lo que quiere decir es que es una debilidad de la empresa que debe ser tomada en cuenta para promover mejoras, además si el personal no ha recibido capacitaciones constantes no podrá cumplir con los objetivos de ventas y cobro que anhela la empresa.

**Gráfico: 35** Cumplimiento de capacitaciones programadas



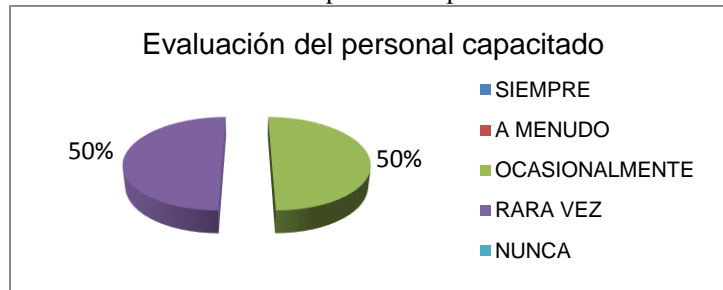
**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

d) ¿Se evalúa al personal capacitado?

En el gráfico se observa que el 50% de los encuestados mencionó que ocasionalmente se evalúa al personal capacitado, y el 50% restante manifestó que esto se realiza rara vez. No cabe duda que evaluar al personal es una técnica que se utiliza para medir

conocimientos, aptitudes y nivel de desempeño, es por ello que es sustancial que Comercial Liseth tenga como prioridades efectuar este tipo de evaluaciones.

**Gráfico: 36** Evaluación del personal capacitado



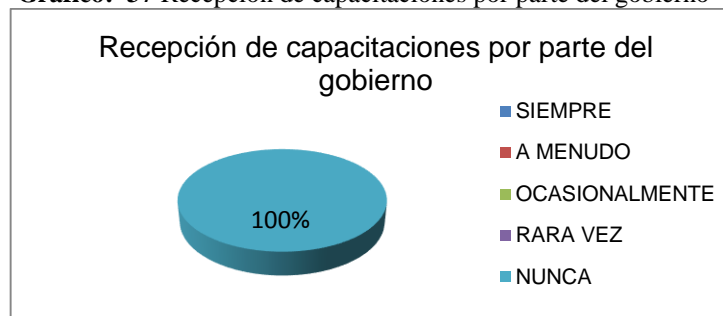
**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

e) ¿Se han receptado capacitaciones por parte del gobierno?

De acuerdo a la gráfica, se observa que el 100% de encuestados manifestaron que nunca recibieron una capacitación por parte del gobierno, a pesar que en los programas del estado está establecido efectuarlas, en Comercial Liseth no se registró ningún tipo de capacitación.

**Gráfico: 37** Recepción de capacitaciones por parte del gobierno




**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

#### 4.1.2. Análisis de indicadores financieros


Antes de efectuar el análisis de indicadores financieros se muestra los balances generales y estados de resultados de los años 2011 al 2015.

**Tabla 8:** Balance general, 2011

		<b>COMERCIAL LISETH</b> <b>BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</b>		
Nro. de Cuenta	Descripción de la cuenta	Subtotal	Total	
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	\$ -	\$	<b>220.911,72</b>
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	\$ -	\$	214.159,11
1.1.1.	ACTIVO DISPONIBLE	\$ -	\$	37.461,82
1.1.1.01	Caja- Bancos	\$ 37.461,82		
1.1.2.	EXIGIBLE	\$ -	\$	70.745,03
1.1.2.01	Clientes vigentes	\$ 72.940,09		
1.1.2.02	(-)Provisión de cuentas incobrables	\$ 5.537,28		
1.1.2.03	Crédito tributario a favor del pasivo (IVA)	\$ 461,75		
1.1.2.04	Crédito tributario a favor del pasivo (RENTA)	\$ 2.880,47		
1.1.3.	INVENTARIOS	\$ -	\$	105.952,26
1.1.3.01	Inventario de materia prima	\$ -		
1.1.3.02	Inventario de productos terminados	\$ 105.952,26		
1.2	FIJOS	\$ -	\$	6.752,61
1.2.1.	NO DEPRECIABLES	\$ -	\$	-
1.2.1.01	Terrenos	\$ -		
1.2.2.	DEPRECIABLES	\$ -	\$	6.752,61
1.2.2.01	Edificios	\$ -		
1.2.2.02	(-)Depreciación acumulada edificios	\$ -		
1.2.2.03	Muebles y enseres	\$ -		
1.2.2.04	(-) Depreciación muebles y enseres	\$ -		
1.2.2.07	Vehículos	\$ 15.274,07		
1.2.2.08	(-) Depreciación acumulada vehículos	\$ 9.315,22		
1.2.2.11	Máquinaria y equipo	\$ 2.272,58		
1.2.2.12	(-) Depreciación acumulada maquinaria y equipo	\$ 1.478,82		
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>		\$	<b>125.319,75</b>
2.1.	CORTO PLAZO		\$	79.482,39
2.1.01.	Proveedores	\$ 78.728,92		
2.1.04.	IESS por pagar	\$ 753,47		
2.1.11.	Préstamos bancarios	\$ -		
2.2.	LARGO PLAZO	\$ -	\$	45.738,96
2.2.03.	Préstamos bancarios	\$ 45.738,96		
2.3.	IMPUESTOS Y RETENCIONES	\$ -	\$	98,40
2.3.02	Retención fuente Impuesto a la renta por pagar	\$ 87,40		
2.3.03	Retención fuente. IVA por pagar	\$ 11,00		
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>		\$	<b>95.591,96</b>
3.1.	CAPITAL	\$ -	\$	96.163,02
3.1.01.	Capital social	\$ 96.163,02		
3.2.	RESULTADOS		\$	571,06
3.2.01	(-)Pérdida del ejercicio	\$ 571,06		
3.2.03	Utilidad de ejercicios anteriores	\$ -		
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>			\$	<b>220.911,71</b>

**Fuente:** Información financiera Comercial Liseth


**Tabla 9:** Balance general, 2012

		<b>COMERCIAL LISETH</b> <b>BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>	
Nro. de Cuenta	Descripción de la cuenta	Subtotal	Total
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	\$ -	\$ 263.474,13
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	\$ -	\$ 238.356,88
1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	\$ -	\$ 113.783,18
1.1.2.	ACTIVOS FINANCIEROS	\$ -	\$ 108.589,63
1.1.2.01	Caja- Bancos	\$ 16.218,94	
1.1.2.02	Clientes vigentes	\$ 98.896,94	
1.1.2.03	(-)Provisión de cuentas incobrables	\$ 6.526,25	
1.1.3.	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	\$ -	\$ 5.193,55
1.1.3.01	Crédito tributario a favor del pasivo (IVA)	\$ 2.404,97	
1.1.3.02	Crédito tributario a favor del pasivo (RENTA)	\$ 2.788,58	
1.1.3.	INVENTARIOS	\$ -	\$ 124.573,70
1.1.3.01	Inventario de materia prima	\$ -	
1.1.3.02	Inventario de productos terminados	\$ 124.573,70	
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	\$ -	\$ 25.117,25
1.2.2.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ -	\$ 25.117,25
1.2.2.01	Edificios	\$ -	
1.2.2.02	(-)Depreciación acumulada edificios	\$ -	
1.2.2.03	Muebles y enseres	\$ -	
1.2.2.04	(-) Depreciación muebles y enseres	\$ -	
1.2.2.07	Vehículos	\$ 26.784,82	
1.2.2.08	(-) Depreciación acumulada vehículos	\$ 2.364,09	
1.2.2.11	Máquinaria y equipo	\$ 2.272,58	
1.2.2.12	(-) Depreciación acumulada maquinaria y equipo	\$ 1.576,06	
		\$ -	
		\$ -	
		\$ -	
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>	\$ -	\$ 121.932,51
2.1.	PASIVO CORRIENTE	\$ -	\$ 90.113,12
2.1.01.	Proveedores	\$ 87.642,50	
2.1.04.	IESS por pagar	\$ 2.470,62	
2.1.11.	Préstamos bancarios	\$ -	
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE	\$ -	\$ 31.702,39
2.2.03.	Préstamos bancarios	\$ 31.702,39	
2.3.	IMPUESTOS Y RETENCIONES	\$ -	\$ 117,00
2.3.02	Retención fuente Impuesto a la renta por pagar	\$ 101,00	
2.3.03	Retención fuente. IVA por pagar	\$ 16,00	
		\$ -	
		\$ -	
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>	\$ -	\$ 141.541,62
3.1.	CAPITAL	\$ -	\$ 134.347,79
3.1.01.	Capital social	\$ 134.347,79	
3.2.	RESULTADOS	\$ -	\$ 7.193,83
3.2.01	Utilidad del ejercicio	\$ 7.193,83	
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>\$ -</b>	<b>\$ 263.474,13</b>

**Fuente:** Información financiera Comercial Liseth




**Tabla 10:** Balance general, 2013

		<b>COMERCIAL LISETH</b> <b>BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		
Nro. de Cuenta	Descripción de la cuenta	Subtotal	Total	
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	\$ -	\$ 186.190,79	
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	\$ -	\$ 184.479,87	
1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	\$ -	\$ 86.054,67	
1.1.2.	ACTIVOS FINANCIEROS	\$ -	\$ 83.143,75	
1.1.2.01	Caja- Bancos	\$ 22.239,08		
1.1.2.02	Clientes vigentes	\$ 67.113,08		
1.1.2.03	(-)Provisión de cuentas incobrables	\$ 6.208,41		
1.1.3.	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	\$ -	\$ 2.910,92	
1.1.3.01	Crédito tributario a favor del pasivo (IVA)	\$ -		
1.1.3.02	Crédito tributario a favor del pasivo (RENTA)	\$ 2.910,92		
1.1.3.	INVENTARIOS	\$ -	\$ 98.425,20	
1.1.3.01	Inventario de materia prima	\$ -		
1.1.3.02	Inventario de productos terminados	\$ 98.425,20		
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	\$ -	\$ 1.710,92	
1.2.2.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ -	\$ 1.710,92	
1.2.2.01	Edificios	\$ -		
1.2.2.02	(-)Depreciación acumulada edificios	\$ -		
1.2.2.03	Muebles y enseres	\$ -		
1.2.2.04	(-) Depreciación muebles y enseres	\$ -		
1.2.2.07	Vehículos	\$ -		
1.2.2.08	(-) Depreciación acumulada vehículos	\$ -		
1.2.2.11	Máquinaria y equipo	\$ 2.272,58		
1.2.2.12	(-) Depreciación acumulada maquinaria y equipo	\$ 561,66		
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>	\$ -	\$ 89.736,74	
2.1.	PASIVO CORRIENTE	\$ -	\$ 48.938,29	
2.1.01.	Proveedores	\$ 47.444,21		
2.1.04.	IESS por pagar	\$ 1.494,08		
2.1.11.	Préstamos bancarios	\$ -		
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE	\$ -	\$ 40.745,36	
2.2.03.	Préstamos bancarios	\$ 40.745,36		
2.3.	IMPUESTOS Y RETENCIONES	\$ -	\$ 53,09	
2.3.02	Retención fuente Impuesto a la renta por pagar	\$ 40,79		
2.3.03	Retención fuente. IVA por pagar	\$ 12,30		
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>	\$ -	\$ 96.454,05	
3.1.	CAPITAL	0	\$ 88.640,54	
3.1.01.	Capital social	\$ 88.640,54		
3.2.	RESULTADOS	\$ -	\$ 7.813,51	
3.2.01	Utilidad del ejercicio	\$ 7.813,51		
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>\$ -</b>	<b>\$ 186.190,79</b>	


**Fuente:** Información financiera Comercial Liseth

**Tabla 11:** Balance general, 2014

		<b>COMERCIAL LISETH</b> <b>BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014</b>		
Nro. de Cuenta	Descripción de la cuenta	Subtotal	Total	
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	\$ -	\$ 194.097,74	
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	\$ -	\$ 194.097,74	
1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	\$ -	\$ 109.287,88	
1.1.2.	ACTIVOS FINANCIEROS	\$ -	\$ 106.659,64	
1.1.2.01	Caja- Bancos	\$ 28.877,24		
1.1.2.02	Clientes vigentes	\$ 84.839,20		
1.1.2.03	(-)Provisión de cuentas incobrables	\$ 7.056,80		
1.1.3.	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	\$ -	\$ 2.628,24	
1.1.3.01	Crédito tributario a favor del pasivo (IVA)	\$ -		
1.1.3.02	Crédito tributario a favor del pasivo (RENTA)	\$ 2.628,24		
1.1.3.	INVENTARIOS	\$ -	\$ 84.809,86	
1.1.3.01	Inventario de materia prima	\$ -		
1.1.3.02	Inventario de productos terminados	\$ 84.809,86		
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	\$ -	\$ -	
1.2.2.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ -	\$ -	
1.2.2.01	Edificios	\$ -		
1.2.2.02	(-)Depreciación acumulada edificios	\$ -		
1.2.2.03	Muebles y enseres	\$ -		
1.2.2.04	(-) Depreciación muebles y enseres	\$ -		
1.2.2.07	Vehículos	\$ -		
1.2.2.08	(-) Depreciación acumulada vehículos	\$ -		
1.2.2.11	Máquinaria y equipo	\$ -		
1.2.2.12	(-) Depreciación acumulada maquinaria y equipo	\$ -		
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>	\$ -	\$ 169.860,35	
2.1.	PASIVO CORRIENTE	\$ -	\$ 122.600,14	
2.1.01.	Proveedores	\$ 119.632,51		
2.1.04.	IESS por pagar	\$ 1.519,38		
2.1.11.	Préstamos bancarios	\$ 1.448,25		
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE	\$ -	\$ 47.192,99	
2.2.03.	Préstamos bancarios	\$ 47.192,99		
2.3.	IMPUESTOS Y RETENCIONES	\$ -	\$ 67,22	
2.3.02	Retención fuente Impuesto a la renta por pagar	\$ 55,00		
2.3.03	Retención fuente. IVA por pagar	\$ 12,22		
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>	\$ -	\$ 24.237,39	
3.1.	CAPITAL	\$ -	\$ 17.306,22	
3.1.01.	Capital social	\$ 17.306,22		
3.2.	RESULTADOS	\$ -	\$ 6.931,17	
3.2.01	Utilidad del ejercicio	\$ 6.931,17		
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>\$ -</b>	<b>\$ 194.097,74</b>	


**Fuente:** Información financiera Comercial Liseth

**Tabla 12:** Balance general, 2015

		<b>COMERCIAL LISETH</b> <b>BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	
Nro. de Cuenta	Descripción de la cuenta	Subtotal	Total
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	\$ -	\$ 188.458,48
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	\$ -	\$ 188.458,48
1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	\$ -	\$ 74.493,44
1.1.2.	ACTIVOS FINANCIEROS	\$ -	\$ 71.946,33
1.1.2.01	Caja- Bancos	\$ 15.649,15	
1.1.2.02	Cientes vigentes	\$ 63.353,98	
1.1.2.03	(-)Provisión de cuentas incobrables	\$ 7.056,80	
1.1.3.	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	\$ -	\$ 2.547,11
1.1.3.01	Crédito tributario a favor del pasivo (IVA)	\$ -	
1.1.3.02	Crédito tributario a favor del pasivo (RENTA)	\$ 2.547,11	
1.1.3.	INVENTARIOS	\$ -	\$ 113.965,04
1.1.3.01	Inventario de materia prima	\$ -	
1.1.3.02	Inventario de productos terminados	\$ 113.965,04	
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	\$ -	\$ -
1.2.2.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ -	\$ -
1.2.2.01	Edificios	\$ -	
1.2.2.02	(-)Depreciación acumulada edificios	\$ -	
1.2.2.03	Muebles y enseres	\$ -	
1.2.2.04	(-) Depreciación muebles y enseres	\$ -	
1.2.2.07	Vehículos	\$ -	
1.2.2.08	(-) Depreciación acumulada vehículos	\$ -	
1.2.2.11	Máquinaria y equipo	\$ -	
1.2.2.12	(-) Depreciación acumulada maquinaria y equipo	\$ -	
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>	\$ -	\$ 175.886,43
2.1.	PASIVO CORRIENTE	\$ -	\$ 155.087,98
2.1.01.	Proveedores	\$ 151.340,06	
2.1.04.	IESS por pagar	\$ 2.236,80	
2.1.11.	Préstamos bancarios	\$ 1.511,12	
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE	\$ -	\$ 20.720,12
2.2.03.	Préstamos bancarios	\$ 20.720,12	
2.3.	IMPUESTOS Y RETENCIONES	\$ -	\$ 78,33
2.3.02	Retención fuente Impuesto a la renta por pagar	\$ 65,12	
2.3.03	Retención fuente. IVA por pagar	\$ 13,21	
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>	\$ -	\$ 12.572,05
3.1.	CAPITAL	\$ -	\$ 10.578,10
3.1.01.	Capital social	\$ 10.578,10	
3.2.	RESULTADOS	\$ -	\$ 1.993,95
3.2.01	Utilidad del ejercicio	\$ 1.993,95	
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>\$ -</b>	<b>\$ 188.458,48</b>


**Fuente:** Información financiera Comercial Liseth

**Tabla 13:** Estado de resultados, 2011

 <b>COMERCIAL LISETH</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</b>		
Descripción de la cuenta	Subtotal	Total
Ventas	\$ 618.153,69	
(-)Devolución en ventas	\$ -	
(-)Descuento en venta	\$ -	
<b>Ingresos Operacionales</b>		<b>\$ 618.153,69</b>
(-) Costo de ventas	\$ 593.162,48	
<b>Utilidad Bruta</b>		<b>\$ 24.991,21</b>
(-)Gastos de Comercialización	\$ 7.508,31	
(-)Gastos de Administración	\$ 15.955,17	
<b>Gastos Operacionales</b>		<b>\$ 23.463,48</b>
<b>Utilidad operacional</b>		<b>\$ 1.527,73</b>
Otros Ingresos	\$ -	
<b>Ingresos No Operacionales</b>	\$ -	<b>-</b>
(-)Gastos extraordinarios	\$ 2.098,79	
<b>Gastos No Operacionales</b>		<b>\$ 2.098,79</b>
<b>Utilidad antes del impuesto</b>	\$ (571,06)	
Impuestos	\$ -	
<b>Perdida del ejercicio</b>		<b>\$ (571,06)</b>


**Fuente:** Información financiera Comercial Liseth

**Tabla 14:** Estado de resultados, 2012

 <b>COMERCIAL LISETH</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
Descripción de la cuenta	Subtotal	Total
Ventas	\$ 739.486,73	
(-)Devolución en ventas	\$ -	
(-)Descuento en venta	\$ -	
<b>Ingresos Operacionales</b>		<b>\$ 739.486,73</b>
(-) Costo de ventas	\$ 700.275,42	
<b>Utilidad Bruta</b>		<b>\$ 39.211,31</b>
(-)Gastos de Comercialización	\$ 11.884,86	
(-)Gastos de Administración	\$ 25.255,34	
<b>Gastos Operacionales</b>		<b>\$ 37.140,20</b>
<b>Utilidad operacional</b>		<b>\$ 2.071,11</b>
Otros Ingresos	\$ 7.775,88	
<b>Ingresos No Operacionales</b>		<b>\$ 7.775,88</b>
(-)Gastos extraordinarios	\$ 1.097,21	
<b>Gastos No Operacionales</b>		<b>\$ 1.097,21</b>
<b>Utilidad antes del impuesto</b>		<b>\$ 8.749,78</b>
Impuestos	\$ 1.555,95	
<b>Utilidad del ejercicio</b>		<b>\$ 7.193,83</b>


**Fuente:** Información financiera Comercial Liseth

**Tabla 15:** Estado de resultados, 2013

 <b>COMERCIAL LISETH</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		
Descripción de la cuenta	Subtotal	Total
Ventas	\$ 728.042,84	
(-)Devolución en ventas	\$ -	
(-)Descuento en venta	\$ -	
<b>Ingresos Operacionales</b>		<b>\$ 728.042,84</b>
(-) Costo de ventas	\$ 702.775,42	
<b>Utilidad Bruta</b>		<b>\$ 25.267,42</b>
(-)Gastos de Comercialización	\$ 7.519,55	
(-)Gastos de Administración	\$ 15.979,04	
<b>Gastos Operacionales</b>		<b>\$ 23.498,59</b>
<b>Utilidad operacional</b>		<b>\$ 1.768,83</b>
Otros Ingresos	\$ 8.464,97	
<b>Ingresos No Operacionales</b>		<b>\$ 8.464,97</b>
(-)Gastos extraordinarios	\$ 1.663,34	
<b>Gastos No Operacionales</b>		<b>\$ 1.663,34</b>
<b>Utilidad antes del impuesto</b>		<b>\$ 8.570,46</b>
Impuestos	\$ 756,95	
<b>Utilidad del ejercicio</b>		<b>\$ 7.813,51</b>


**Fuente:** Información financiera Comercial Liseth

**Tabla 16:** Estado de resultados, 2014

 <b>COMERCIAL LISETH</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014</b>			
r	Descripción de la cuenta	Subtotal	Total
	Ventas	\$ 685.088,17	
	(-)Devolución en ventas	\$ -	
	(-)Descuento en venta	\$ -	
	<b>Ingresos Operacionales</b>		<b>\$ 685.088,17</b>
	(-) Costo de ventas	\$ 652.613,07	
	<b>Utilidad Bruta</b>		<b>\$ 32.475,10</b>
	(-)Gastos de Comercialización	\$ 7.261,85	
	(-)Gastos de Administración	\$ 15.431,44	
	<b>Gastos Operacionales</b>		<b>\$ 22.693,29</b>
	<b>Utilidad operacional</b>		<b>\$ 9.781,81</b>
	Otros Ingresos	\$ -	
	<b>Ingresos No Operacionales</b>		<b>\$ -</b>
	(-)Gastos extraordinarios	\$ 1.627,49	
	<b>Gastos No Operacionales</b>		<b>\$ 1.627,49</b>
	<b>Utilidad antes del impuesto</b>		<b>\$ 8.154,32</b>
	Impuestos	\$ 1.223,15	
	<b>Utilidad del ejercicio</b>		<b>\$ 6.931,17</b>

**Fuente:** Información financiera Comercial Liseth

**Tabla 17:** Estado de resultados, 2015

 <b>COMERCIAL LISETH</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>		
Descripción de la cuenta	Subtotal	Total
Ventas	\$ 717.732,39	
(-)Devolución en ventas	\$ -	
(-)Descuento en venta	\$ -	
<b>Ingresos Operacionales</b>		<b>\$ 717.732,39</b>
(-) Costo de ventas	\$ 691.043,43	
<b>Utilidad Bruta</b>		<b>\$ 26.688,96</b>
(-)Gastos de Comercialización	\$ 7.362,33	
(-)Gastos de Administración	\$ 15.644,96	
<b>Gastos Operacionales</b>		<b>\$ 23.007,29</b>
<b>Utilidad operacional</b>		<b>\$ 3.681,67</b>
Otros Ingresos	\$ -	
<b>Ingresos No Operacionales</b>		<b>\$ -</b>
(-)Gastos extraordinarios	\$ 1.335,85	
<b>Gastos No Operacionales</b>		<b>\$ 1.335,85</b>
<b>Utilidad antes del impuesto</b>		<b>\$ 2.345,82</b>
Impuestos	\$ 351,87	
<b>Utilidad del ejercicio</b>		<b>\$ 1.993,95</b>

Fuente: Información financiera Comercial Liseth



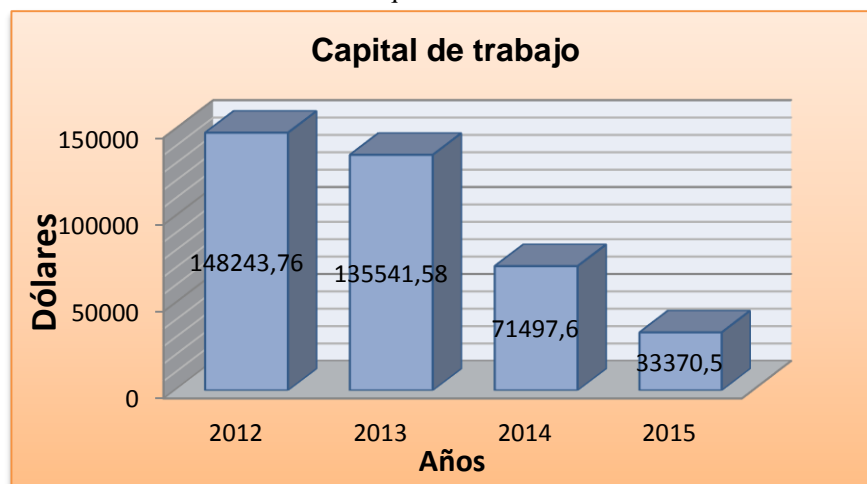
Se analiza los indicadores de liquidez, rentabilidad, endeudamiento y actividad, se concluye lo siguiente:

#### Indicadores de liquidez

##### a) Capital de trabajo

De acuerdo a la gráfica en el año 2012 la empresa contó con mayor capital de trabajo, ascendiendo a la cantidad de \$148.243,76, este resultado es positivo debido a que son los recursos con los que cuenta la empresa para el giro normal del negocio, sin embargo para el año 2015 las cifras han ido menguando considerablemente llegando a la cantidad de \$33.370,50 en capital de trabajo, dando como resultado una disminución del 77% en relación al año 2012. Es importante destacar que los valores no son negativos, es decir la empresa cuenta con recursos para operar, pero en relación a años anteriores el decrecimiento es significativo, y para el año 2015 principalmente se debe al aumento de pasivos corrientes. Al hacer una comparación con la empresa Kores del Ecuador S.A en el año 2015 disminuyó el capital de trabajo en relación al 2014 en un 9% esto se debe a las ventas bajas y lo que afecta directamente a las cuentas por cobrar.

**Gráfico: 38** Indicador de liquidez



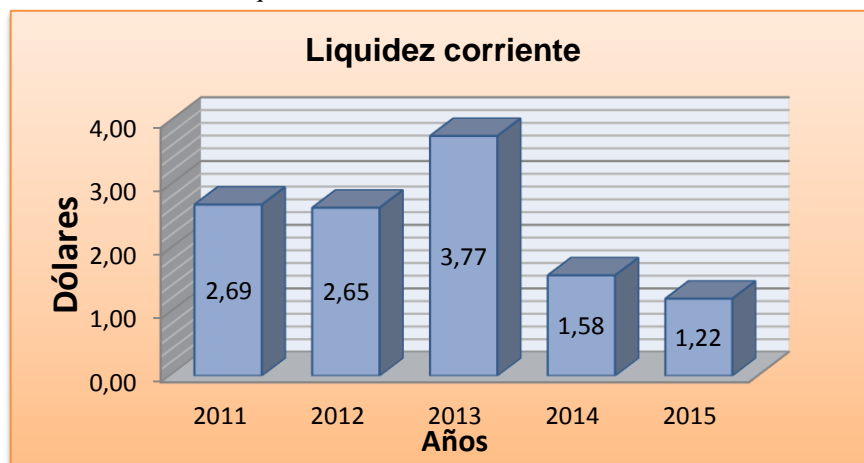
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

## b) Liquidez corriente

En el gráfico se observa que el año con mayor liquidez corriente fue en el 2013, por cada dólar de pasivo corriente la empresa tuvo \$3,77 de activos corrientes para cubrir sus obligaciones, éste resultado es bastante óptimo, sin embargo los años posteriores 2014 y 2015 disminuyeron notoriamente siendo éstos los años con menor liquidez corriente de entre los cinco estudiados, obteniendo en el 2015 la cantidad \$1,22, este resultado indica que la liquidez corriente es óptima, generando así 0,22 centavos adicionales para cubrir los pasivos corrientes, es importante destacar que para ningún año la liquidez corriente tuvo valores negativos. En la empresa Kores del Ecuador S.A la liquidez corriente para el año 2015 fue de \$1,82 es un resultado favorable, debido a que por cada dólar de pasivos corrientes tiene \$1,82 para hacer frente a sus obligaciones.

**Gráfico: 39** Liquidez corriente



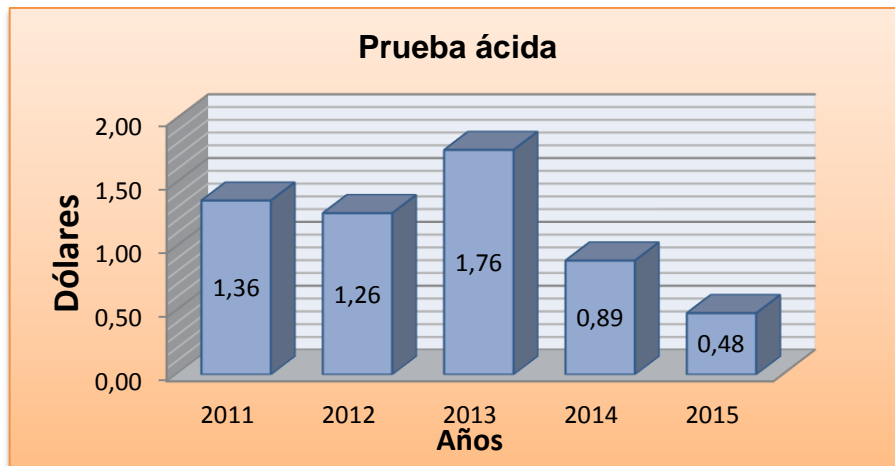
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

c) Prueba ácida

De acuerdo a la gráfica los años con mayor liquidez fue en el 2013 y 2011, lo que indica que por cada dólar de pasivo corriente la empresa tiene \$1,76 de activos corrientes sin incluir inventarios, para cubrir sus obligaciones, para el año 2011 la empresa obtuvo \$1,36 para resguardar los pasivos corrientes, los resultados para estos años fueron positivos, mientras que el año con menor liquidez fue en el 2015 alcanzando 0,48 centavos, la empresa por cada dólar de pasivo corriente, tiene 0,48 centavos para hacer frente a dichas obligaciones, es evidente que existen problemas de liquidez porque los inventarios forman gran parte del activo corriente, la empresa no cuenta con los recursos económicos líquidos para enfrentar sus compromisos financieros a corto plazo, al hacer relación con los resultados obtenidos de la Superintendencia de Compañías de la empresa Kores del Ecuador S.A., dedicada a comercializar productos para el hogar, en el año 2015 obtuvo \$1,55 para cubrir cada dólar de pasivos a corto plazo.

Gráfico: 40 Prueba ácida



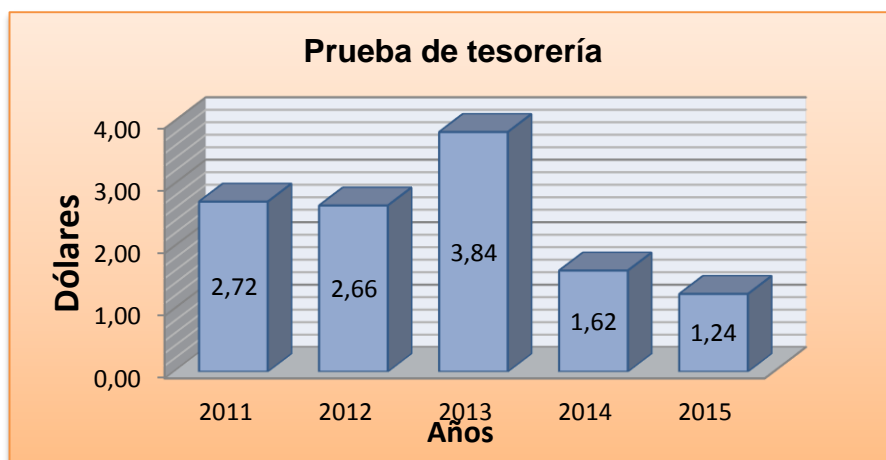
Fuente: Estados financieros

Elaborado por: Vargas V. (2017)

d) Prueba de tesorería

Los años con mayor productividad radican en el 2013 y 2011 alcanzando resultados favorables, es así que se obtuvo \$3,84 para cubrir cada dólar de pasivos corrientes con la totalidad de activos disponibles y realizables en el año 2013, los tiempos menos productivos se enfocan en el 2014 y 2015 alcanzando \$1,62 y \$1,24 respectivamente, a pesar de que los valores han ido menguando año tras año en el indicador de tesorería, los resultados fueron positivos durante los cinco años estudiados.

**Gráfico: 41** Prueba de tesorería



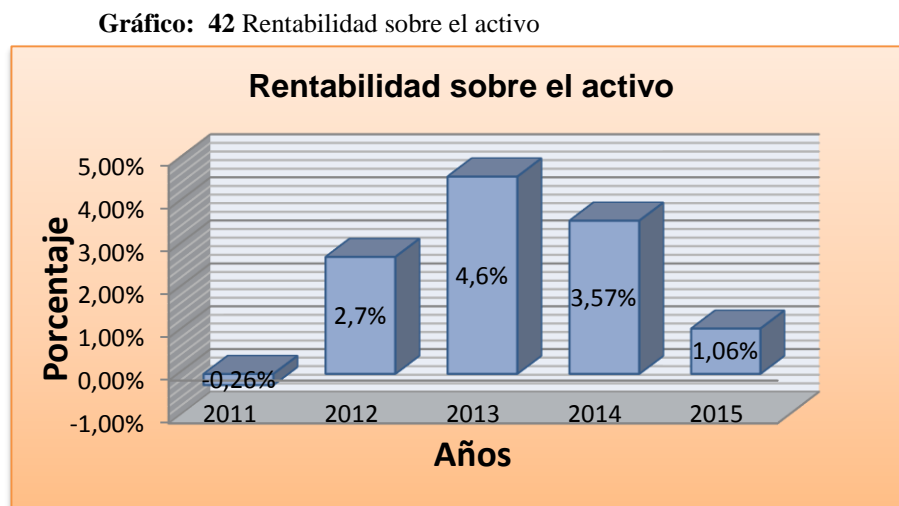
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

## Indicadores de rentabilidad

### a) Rentabilidad sobre el activo total

En el gráfico se observa una variación dispersa de un año al otro, es importante destacar que los resultados para el año 2013 son favorables, obteniendo el 4,60% de rentabilidad, lo que quiere decir que los activos totales generaron dicho porcentaje de utilidad neta, para el año 2015 la rentabilidad disminuyó enormemente al 1,06%. Tomando como referencia información emitida por la Superintendencia de Compañías, la empresa Kores del Ecuador S.A dedicada a la comercialización de productos, obtuvo rentabilidad neta del 1,45% en relación a los activos totales en el año 2015, realizando una comparación entre las empresas, la rentabilidad de Comercial Liseth está próxima a alcanzar resultados óptimos.

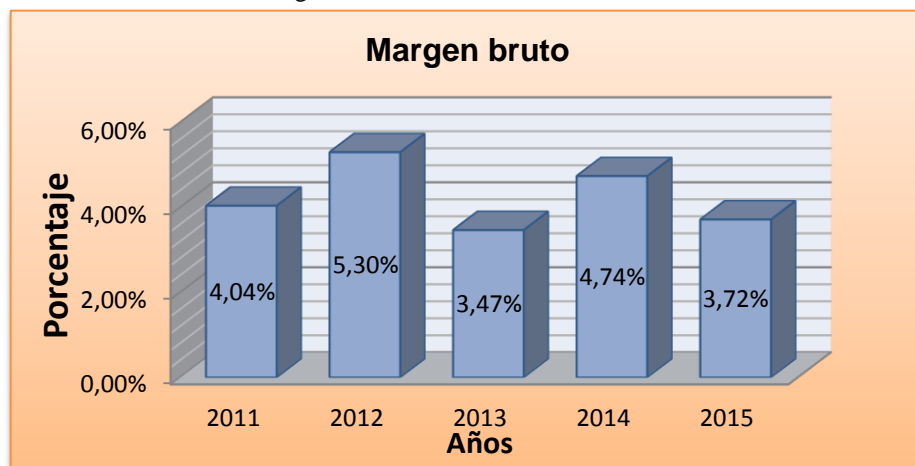


**Fuente:** Estados financieros  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

b) Margen bruto

De acuerdo a la gráfica, Comercial Liseth tuvo un margen bruto del 5,30% para el año 2012, siendo este el más sobresaliente de los años de estudio y para el año 2014 un 4,74%, para el año 2015 este nivel disminuyó un 1,02%, lo que indica que el total de ventas efectuadas en este año generaron un 3,72% de utilidad bruta. Tomando como referencia estadísticas emitidas por la SUPERCIAS del Ecuador la empresa Kores del Ecuador S.A. obtuvo en el año 2015 un 4,51% de margen bruto, al realizar una comparación entre estas dos empresas que se dedican a la comercialización de productos para el hogar, los resultados son favorables, sin embargo el objetivo es mejorar aumentando las ventas.

Gráfico: 43 Margen bruto



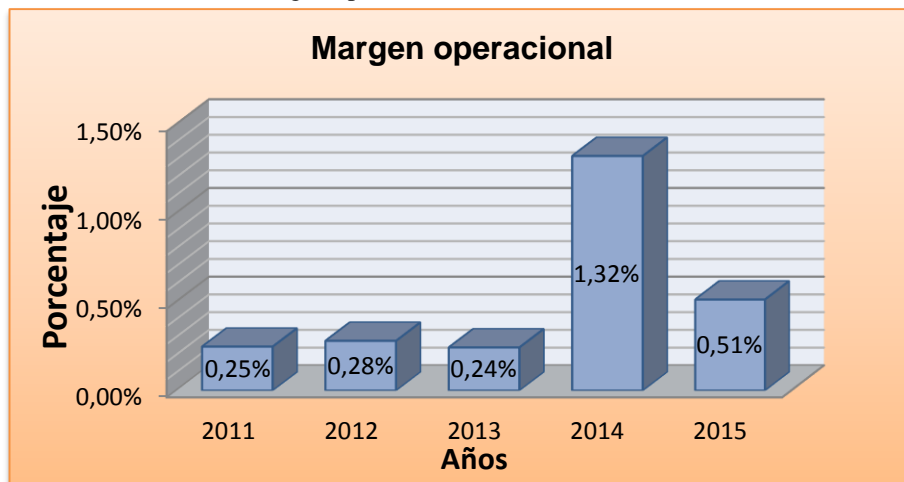
Fuente: Estados financieros

Elaborado por: Vargas V. (2017)

c) Margen operacional

En la gráfica se observa que en los años 2011, 2012, y 2013 resultaron bajos los porcentajes de utilidad operacional consiguiendo el 0,25%, 0,28%, y 0,24% respectivamente, mientras que para el año 2014 el porcentaje aumentó al 1,32% y en el 2015 el 0,51%, lo que indica que el total de ventas generó dicho porcentaje de utilidad operacional, es importante destacar que para los tres años con menor porcentaje, los gastos operacionales fueron altos, mientras que para los años posteriores los gastos disminuyeron obteniendo así mayor utilidad operacional, al hacer relación con la empresa Kores del Ecuador S.A. el margen operacional para el año 2015 fue de 4,13% de acuerdo a los indicadores de la Superintendencia de Compañías, este hecho demuestra que el porcentaje de margen operacional rebasa en gran medida al de Comercial Liseth.

**Gráfico: 44** Margen operacional



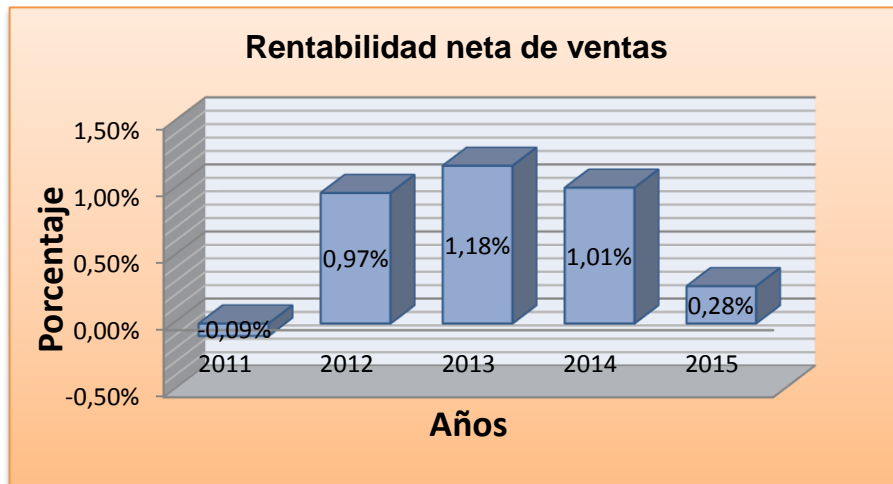
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

d) Rentabilidad neta de ventas

En conformidad a los resultados obtenidos y expuestos en la presente gráfica, se observa que los años con menor productividad fueron el 2011 y 2015, con el -0,09% y 0,28% respectivamente, el año con mayor rentabilidad neta de ventas fue el 2013 obteniendo el 1,18%, lo que quiere decir es que el total de ventas generó dicho porcentaje de utilidad neta, es importante señalar que para el año 2015 las cifras fueron bajas debido a los gastos operacionales, al efectuar una comparación con los indicadores realizados por la SUPERCIAS los resultados de la empresa Kores del Ecuador S.A. fue del 1,12% de rentabilidad neta de ventas para el año 2015, es un porcentaje mayor al de Comercial Liseth en un 0,84% deduciendo que los resultados son superados a gran escala.

**Gráfico: 45** Rentabilidad neta de ventas



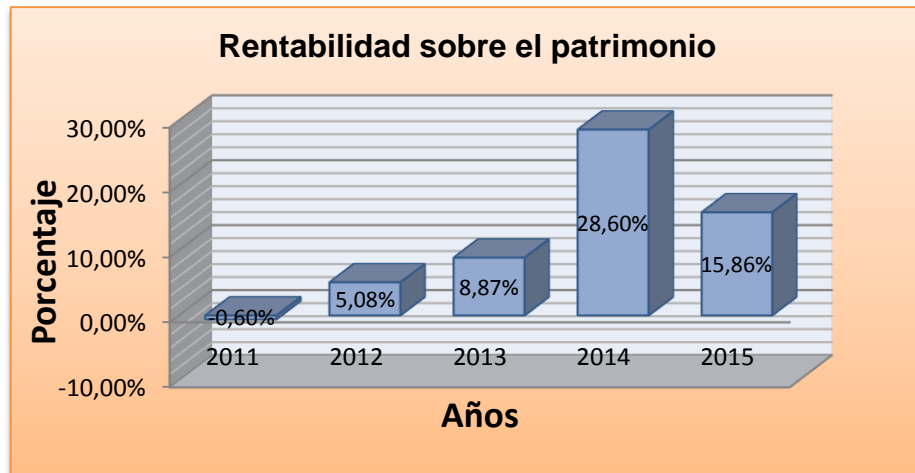
**Fuente:** Estados financieros  
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)



e) Rentabilidad sobre el patrimonio

El indicador de rentabilidad sobre el patrimonio manifiesta que para el año 2014 obtuvo el mayor porcentaje, alcanzando el 28,60%, el año con menor valor fue en el 2011 consiguiendo un valor negativo, -0,60%. Para el año 2015 la rentabilidad sobre el patrimonio se mantuvo en un 15,86%, al efectuar el análisis desde este punto de vista el patrimonio generó dicho porcentaje de utilidad neta, es importante señalar que para este año el patrimonio disminuyó en gran medida. Los resultados expuestos de la empresa Kores del Ecuador S.A ponen de manifiesto que para el año 2015 el porcentaje de rentabilidad sobre el patrimonio fue del 1,50%, al hacer una relación con Comercial Liseth la empresa en estudio, se deduce que el patrimonio no tiene un valor relevante en relación a la rentabilidad neta.

**Gráfico: 46** Rentabilidad sobre el patrimonio



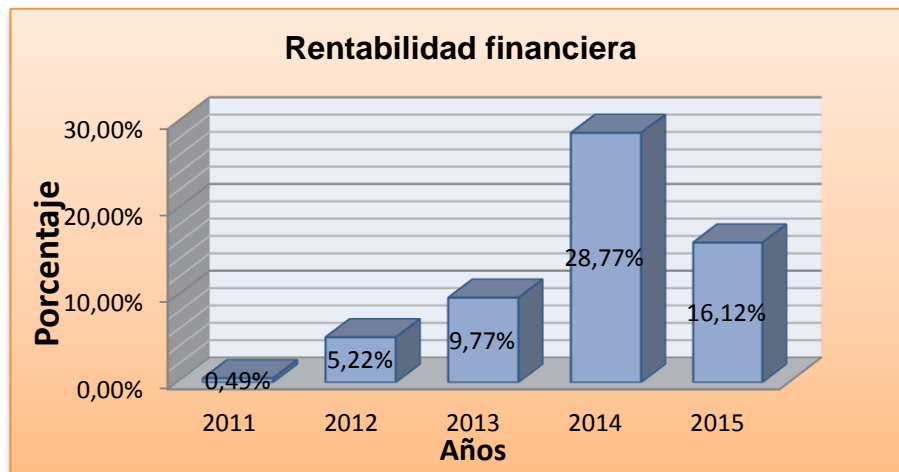
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

f) Rentabilidad financiera

Partiendo de que la rentabilidad financiera o ROE, es la relación entre el beneficio o rentabilidad neta, con el capital aportado por los propietarios, Comercial Liseth para los años 2011, 2012 y 2013 obtuvo niveles bajos de rentabilidad, en los años posteriores se observa un incremento, alcanzando para el año 2014 un 28,77% y para el año 2015 un 16,12% lo que indica que el nivel de rentabilidad para este último año fue óptimo, es importante señalar que la cantidad de aportación de capital para la operación de esta empresa no es muy representativa es por ello que genera niveles altos de rentabilidad. En relación a la empresa Kores del Ecuador S.A. para el año 2015 el porcentaje de rentabilidad financiera fue del 1,00%, las empresas en general que se dedican a la comercialización se encuentran en este rango.

**Gráfico: 47** Rentabilidad financiera



**Fuente:** Estados financieros

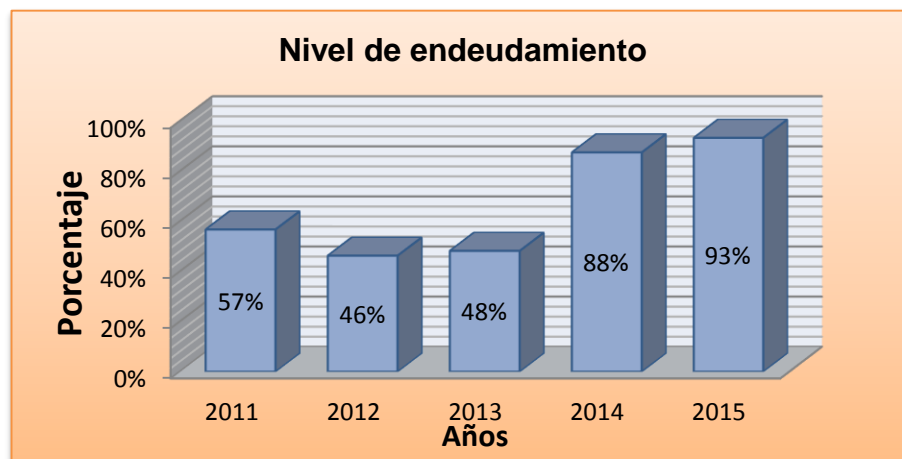
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

## Endeudamiento

### a) Nivel de endeudamiento

El presente indicador, arrojó los siguientes resultados: Se obtuvo niveles altos de endeudamiento alcanzando el 87,51% en el año 2014 y el 93,33% para el año 2015, esta es la participación de los acreedores sobre el total de activos de la empresa, este resultado no es favorable debido a que están comprometidos prácticamente la totalidad de los activos, los niveles más bajos de endeudamiento se encontraron en los años 2012 y 2013 con el 46% y 48% respectivamente. Al hacer una comparación con la empresa Kores del Ecuador S.A. para el año 2015 alcanzó un nivel de endeudamiento del 29% en relación a sus activos totales, existe una diferencia con Comercial Liseth de 64,33% para este año.

**Gráfico: 48** Nivel de endeudamiento



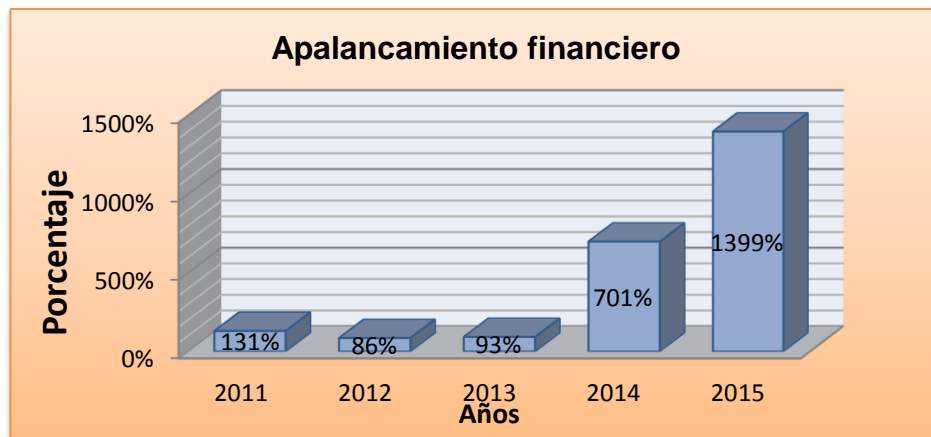
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

b) Apalancamiento financiero

De acuerdo a la gráfica se observa porcentajes dispersos, esto se debe al incremento y disminución de patrimonio que ha tenido comercial Liseth en estos últimos años, es por ello que el apalancamiento financiero para la empresa ha obtenido resultados desfavorables, para el año 2014 obtuvo un 701% y para el año 2015 1399% lo que indica que el total del patrimonio está comprometido con los acreedores, esto quiere decir que los pasivos superan en gran medida al total de patrimonio, tomando como referencia el indicador de apalancamiento financiero de la empresa Kores del Ecuador S.A., para el año 2015 obtuvo un apalancamiento del 3,43%

**Gráfico: 49** Apalancamiento financiero



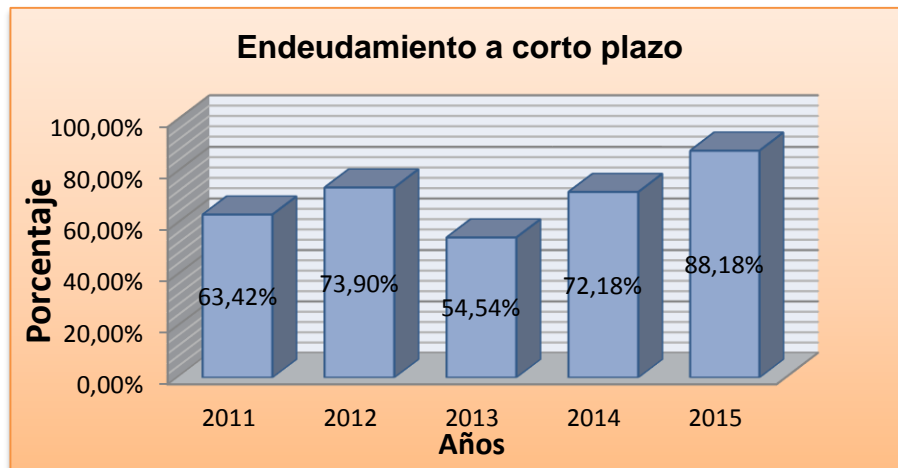
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

c) Endeudamiento a corto plazo

En conformidad a los datos obtenidos y a la representación gráfica, se obtiene que en el año 2013 el endeudamiento a corto plazo ascendió al 54,54%, siendo este el año con el nivel más bajo de endeudamiento, para el año 2014 el porcentaje fue de 72,18% mientras que para el año 2015, resultó que del pasivo total, el 88,18% corresponde a pasivos corrientes, este hecho demuestra que las obligaciones a corto plazo son altas, los compromisos que debe cumplir comercial Liseth mensualmente son representativos, dicho suceso resulta desfavorable debido a que la empresa necesita mayor liquidez para hacer frente a las obligaciones corrientes, mientras que para la empresa Kores del Ecuador S.A. el endeudamiento a corto plazo fue del 21% es decir que del total de pasivos dicho porcentaje representa el endeudamiento a corto plazo.

**Gráfico: 50** Endeudamiento a corto plazo



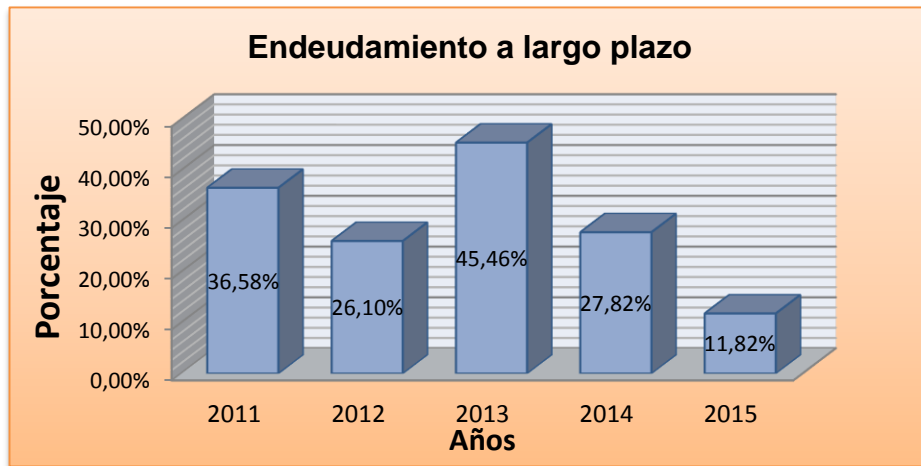
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

d) Endeudamiento a largo plazo

De acuerdo a los datos obtenidos de los estados financieros de Comercial Liseth, se deriva el indicador de endeudamiento a largo plazo, los años con mayor porcentaje de endeudamiento fue en el 2011 con el 36,58% y en el 2013 con el 45,46%, los rubros más significativos del pasivo no corriente son las obligaciones financieras, si bien es cierto para estos años resultó elevado el total de pasivos no corrientes en relación al pasivo total, pero para el año 2015 disminuyó significativamente alcanzando el 11,82%, lo que quiere decir es que se restringió el nivel de endeudamiento a la largo plazo para este año. La empresa Kores del Ecuador S.A. tiene un nivel de endeudamiento a largo plazo del 79%, lo que indica que la mayor parte de sus pasivos debe cumplirlos a mayor plazo.

**Gráfico: 51** Endeudamiento a largo plazo



**Fuente:** Estados financieros

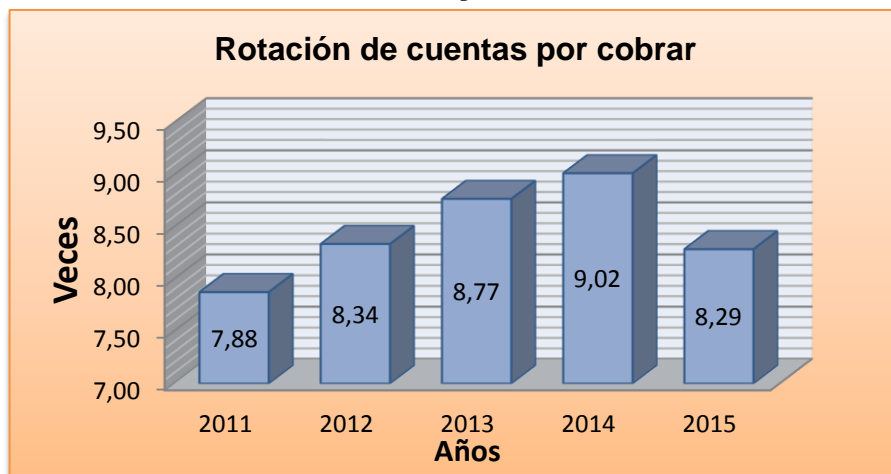
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

## Actividad

### a) Rotación de cuentas por cobrar

De acuerdo al gráfico la rotación de cuentas por cobrar de Comercial Liseth para el año 2011 fue de 7,88 veces, mientras que para el año 2014 fue de 9,02 y para el año 2015 el resultado fue de 8,29 veces que las cuentas por cobrar rotan en el año. De acuerdo al análisis realizado por la SUPERCIAS en la empresa Kores del Ecuador S.A., la rotación de cuentas por cobrar es de 15,63 veces para el año 2015, este resultado es favorable debido a que la rotación es constante y por ende el cobro será acelerado, mientras que para la empresa en estudio para este mismo año la rotación de cartera resultó más baja.

**Gráfico: 52** Rotación de cuentas por cobrar



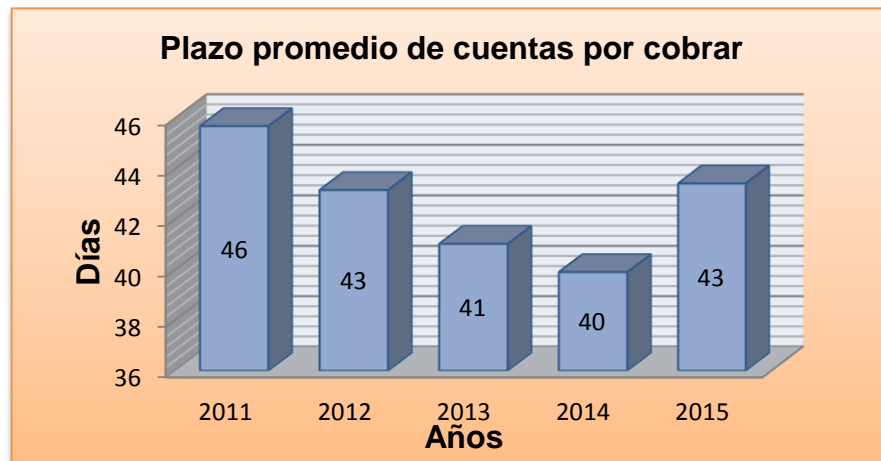
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

b) Plazo promedio de cuentas por cobrar

Después de aplicar indicadores a los estados de situación financiera de Comercial Liseth se desprenden los resultados siguientes en relación al plazo promedio de cuentas por cobrar, para el año 2011 la recuperación de cartera se lo hacía a los 46 días, el año que tuvo pronta recuperación fue en el 2013 con 40 días, para el año 2015 se tardó 43 días. Al hacer relación con la empresa Kores del Ecuador S.A. para este mismo año obtuvo un período promedio de cobro de 23 días lo que quiere decir es que se recuperó la cartera en un plazo menor a un mes, este resultado es realmente positivo, en comparación a la empresa en estudio le duplica la cantidad en días de cobro, resultando desfavorable porque no tendrá liquidez para cumplir sus obligaciones a tiempo.

**Gráfico: 53** Plazo promedio de cuentas por cobrar



**Fuente:** Estados financieros

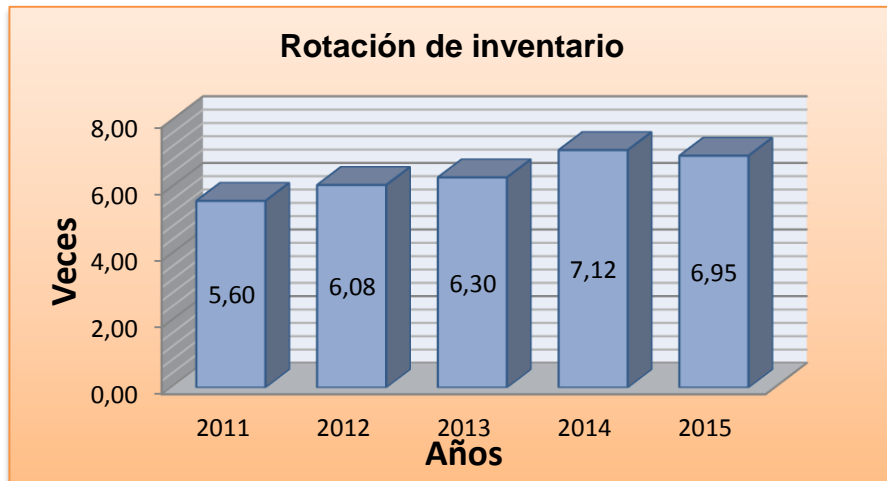
**Elaborado por:** Vargas V. (2017)



c) Rotación de inventario

El indicador de rotación de inventario manifiesta que para el año 2011 rotó 5,60 veces, este resultado es desfavorable, mientras que para los años 2014 y 2015 la situación mejoró, rotando 7,12 y 6,95 veces al año, mientras mayor sea el número de veces de rotación es mejor debido a que tendrá rápidos ingresos de las ventas de mercadería y por ende mayor liquidez. Es importante este indicador porque da una referencia de la cantidad de veces que el inventario rota y es un aviso para tomar decisiones, la adquisición de inventarios es un rubro bastante significativo, además que se debe tomar en cuenta las preferencias del mercado con la finalidad que la mercadería tenga mayor rotación anualmente. De acuerdo al indicador de rotación de inventarios de la empresa Kores del Ecuador S.A., para el año 2015 rotó 16,35 veces, es un resultado muy favorable, es evidente que los inventarios son de alta rotación.

**Gráfico: 54** Rotación de inventario



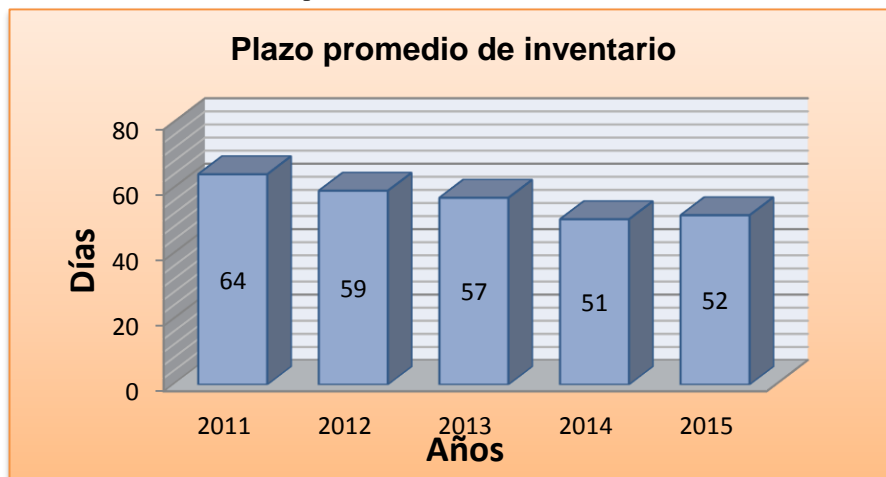
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

d) Plazo promedio de inventarios

De acuerdo al gráfico en el año 2011 el inventario rotó cada 64 días es decir aproximadamente cada dos meses. Para el año 2014 y 2015 el inventario rotó 51 y 52 días respectivamente, este resultado fue mejor en relación a los años anteriores, es importante recalcar que mientras menor sea el número de días de rotación es más beneficioso porque la empresa mantiene su mercadería en constante movimiento y lo que es más mantiene ingresos de efectivo. Además lo óptimo para varias empresas es mantener una rotación de inventarios no mayor a un mes, sin embargo Comercial Liseth supera esta cantidad de días. En el año 2015, la empresa Kores del Ecuador S.A. obtuvo un plazo promedio de inventarios de 22 días, en relación a la rotación de inventarios estos resultados son excelentes.

**Gráfico: 55** Plazo promedio de inventarios



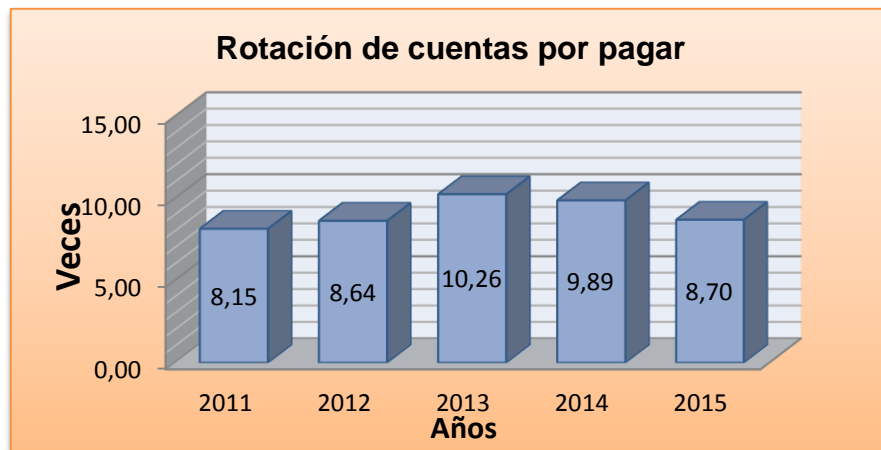
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

e) Rotación de cuentas por pagar

De acuerdo a la gráfica se observa que en el año 2013 la rotación de cuentas por pagar fue de 10,26 veces en el año lo que quiere decir es que los pagos que se efectuaron a proveedores fueron rápidos, mientras que el año con menor número de veces fue en el 2011, llegando a rotar 8,15 veces, obteniendo un plazo de crédito mayor. Para el año 2015 la rotación fue de 8,70 veces anuales, es importante hacer una relación entre los rubros de rotación de cuentas por cobrar, que para este año fue de 8,29 veces, es evidente que los resultados van a la par, sin embargo lo ideal sería que la rotación de cobros fuera menor a la rotación de pagos. La rotación de cuentas por pagar en la empresa Kores del Ecuador S.A es de 5,7 veces anuales, es un resultado favorable debido a que en comparación a la rotación de cuentas por cobrar, se recupera con mayor prontitud a lo que se debe pagar.

**Gráfico: 56** Rotación de cuentas por pagar



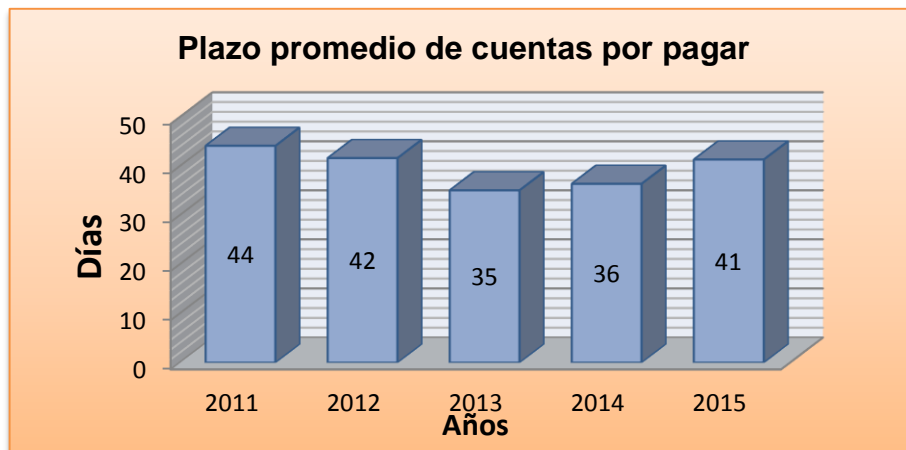
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

f) Plazo promedio de cuentas por cobrar

Se observa en el gráfico el indicador del plazo promedio de cuentas por pagar, para el año 2011 el tiempo en pagar a proveedores fue de 44 días, año tras año estos plazos han ido disminuyendo, cabe señalar que el principal proveedor de Comercial Liseth son colchones Chaide & Chaide, esta empresa otorga crédito a 30 días, es la política que maneja durante varios años, sin embargo comercial Liseth para el año 2014 y 2015 tuvo plazo de créditos de 36 y 41 días respectivamente, es importante hacer una relación entre los plazos de cobro para el año 2015 que fue de 43 días, este resultado no es favorable debido a que la empresa debe tener mayor plazos de pago y menores de cobro. En la empresa Kores del Ecuador S.A. el plazo promedio de pago fue de 63 días y el de cobro de 23 días lo que indica que existe un balance para cubrir los pagos a proveedores.

**Gráfico: 57** Plazo promedio de cuentas por cobrar



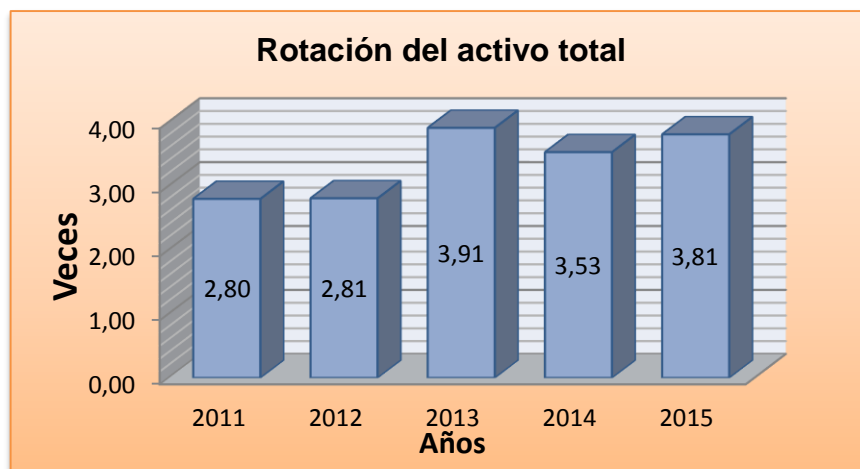
**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

g) Rotación del activo total

De acuerdo a los datos obtenidos, en el año 2011 la rotación del activo fue de 2,80 veces, para el año 2013 aumentó a 3,91 veces, siendo este el año con mayor rotación de activos, estos resultados demuestran cada cuanto la empresa está convirtiendo sus activos en efectivo, en el año 2015 la empresa alcanzó a rotar 3,81 veces anuales. En comparación al indicador de rotación del activo realizado por la SUPERCIAS, en la empresa Kores del Ecuador S.A, se encontró que 7,19 veces rotó el activo anualmente, en el año 2015.

**Gráfico: 58** Rotación del activo total



**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

#### h) Ciclo de caja

Después de realizar los cálculos correspondientes del ciclo de caja de comercial Liseth para el año 2015, el resultado fue desfavorable debido a que el tiempo promedio que mantienen los productos en stock es alto, así como también el plazo promedio de cobro, dando un total de 95 días dentro del ciclo operativo, mientras que el promedio de plazos de pago es de 41 días, es evidente que la empresa no cuenta con la liquidez y capital de trabajo adecuado para realizar las operaciones necesarias del giro normal del negocio.

**Tabla 18:** Ciclo de caja 2015

Indicadores	Días
(+) Plazo promedio de inventarios	52
(+) Plazo promedio de cuentas por cobrar	43
<b>Ciclo operativo</b>	<b>95</b>
(-)Plazo promedio de cuentas por pagar	41
<b>Ciclo de pagos</b>	<b>41</b>
<b>Ciclo de caja desfavorable</b>	<b>54</b>

**Fuente:** Estados financieros

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

## Conclusiones

- Después de efectuar un diagnóstico sobre el proceso de recuperación de cartera que aplica Comercial Liseth, se concluye que la empresa cuenta con políticas para el área crédito y cobranza y el 100% del personal tiene conocimiento de ello, previo al otorgamiento de crédito la política estipula que se debe tomar en cuenta los plazos de crédito, el sujeto de crédito y los montos, sin embargo ocasionalmente son aplicadas dichas políticas debido a que los clientes no están presentando garantías y no cumplen los pagos a tiempo, por otra parte la gerencia manifiesta que la evaluación de cartera vencida se realiza diariamente y el medio que frecuentemente se utiliza para comunicarse con los clientes son las llamadas telefónicas, actualmente la empresa cobra recargos por los pagos retrasados sin embargo no todos los clientes están dispuestos a cancelar, es evidente que existe serias falencias desde el proceso de otorgamiento de crédito, la presente información recabada es confiable y de fácil acceso con la ayuda del área administrativa.
- Para medir el nivel razonable de liquidez de Comercial Liseth resultó necesario aplicar el indicador financiero de prueba ácida y efectuar una comparación con la empresa Kores del Ecuador S.A, en el año 2015 la empresa en estudio alcanzó los resultados siguientes, por cada dólar de pasivo corriente, obtuvo 0,48 centavos para hacer frente a las obligaciones, es evidente que existe problemas de liquidez, la empresa no cuenta con los recursos económicos líquidos para enfrentar sus compromisos financieros a corto plazo, además gran parte de los inventarios conforman los activos corrientes, al hacer relación con los resultados obtenidos de la Superintendencia de Compañías de la empresa Kores, dedicada a comercializar productos para el hogar, en el año 2015 obtuvo 1,55\$ para cubrir cada dólar de pasivos a corto plazo, se estima que este debe ser el indicador razonable que Comercial Liseth debe alcanzar.
- Del análisis profundo efectuado de las dos variables se desprenden políticas y estrategias financieras efectivas para el aumento de liquidez y disminución de cartera vencida, las mismas que están planteadas a continuación, y han sido expuestas a la alta gerencia y la administración, ha tenido una acogida favorable y disposición para ser aplicadas.

## Recomendaciones

- Se recomienda mejorar el proceso de otorgamiento de crédito y cobro, implementando políticas que estipulen que las garantías recibidas deben ser validadas con la finalidad de que resulten un sustento en el caso de que los pagos por parte de los clientes no se realice, además es fundamental que las políticas descritas por la empresa se apliquen a cabalidad y el personal esté plenamente capacitado para cumplirlas
- Replantear las políticas administrativas, definir los plazos de pagos a proveedores tomando en cuenta los plazos de cobro a clientes, con el objetivo de mantener liquidez y solventar los pagos a corto plazo. Definir políticas para el manejo de inventarios de ese modo obtener un stock adecuado y una eficiente rotación que contribuya al aumento de liquidez. Es imprescindible efectuar el cálculo de indicadores financieros y hacer respectivos análisis para la toma de decisiones acertadas.
- Tomar en consideración el replanteamiento de políticas administrativas, financieras, expuestas en esta investigación con el fin de efectuar un proceso adecuado de recuperación de cartera y contribuir al mejoramiento de la liquidez de Comercial Liseth



## Propuesta

Diseñará políticas que contribuyan a la recuperación de cartera vencida y mejoramiento de los indicadores de liquidez de Comercial Liseth de Ambato

**Tabla 19:** Desarrollo de actividades

<b>FASES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
FASE 1	Diseñará políticas para el proceso de crédito y cobranza	Evaluará el cumplimiento de políticas de crédito y cobranza, utilizando técnicas como la observación, test de evaluación entre otras.	Gerencia	Se obtendrá un control adecuado del cumplimiento de las políticas, o de ser el caso buscar el replanteamiento de las mismas
		Evaluará la cartera vencida efectuando cálculos por antigüedad de saldos.	Contador	Lograr obtener un valor real de la cartera vencida, además de dar de baja o efectuar provisiones de ser el caso.
		Revisará las garantías que se encuentren validadas, y se puedan hacer uso en el caso de que el cliente no cumpla con los compromisos contraídos.	Contador	Las garantías cumplen una función importante debido a que constituyen el respaldo de la deuda contraída, la meta es mantener estos documentos de la totalidad de clientes que compran a crédito.

FASE 2	Diseñará políticas administrativas y financieras.	Describirá dentro de las políticas financieras, los plazos de cobro a clientes, tomando en cuenta que estos sean menores a los tiempos de pago.	Gerente	El resultado es que Comercial Liseth obtendrá mayor liquidez, para poder operar con normalidad
		Priorizará los pagos al rubro de pasivos corrientes para mantener el giro normal del negocio.	Contador	La empresa no se paralizará al dar énfasis a los pagos que requieren mayor urgencia.
		Fijará stocks mínimos y máximos de inventarios, basándose en un historial de rotación de inventarios.	Contador	Una rotación de inventarios efectiva, manteniendo productos en stock de frecuente rotación.
		Evaluará y emitirá una resolución de crédito, es decir emitir un rechazo o autorización de crédito, previo a una investigación y análisis minucioso del sujeto.	Gerente	Se realizará una evaluación al sujeto de crédito efectiva, es decir disminuirá el riesgo de aumentar la cartera vencida.
		Realizará descuentos por pronto pago	Contador	Resulta un incentivo para el sujeto de crédito.
		Definirá un ciclo de crédito adecuado, tomando en cuenta: el análisis de la capacidad de pago, acordar los plazos de pago, y las garantías que pueden ser: prendarias, documentales o personales, entre otras.	Vendedor	El proceso de crédito resultará confiable, de tal manera que los riesgos serán menores.
		Aplicará recargos por mora y multa	Contador	Representará un ingreso adicional, por moras y multas.

FASE 3	Evaluará la situación financiera de la empresa	Efectuará análisis a los estados financieros. Realizará un análisis horizontal de los Estados Financieros comparativos.	Contador	Se determinará el crecimiento o decrecimiento de la empresa año a año.
		Analizará indicadores de liquidez Indicador de Liquidez corriente Prueba ácida	Gerente, Contador.	Se determinará el nivel razonable de liquidez de comercial Liseth.

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

**Tabla 20:** Cuadro comparativo de indicadores financieros año 2015

INDICADORES FINANCIEROS	INDICADORES FINANCIEROS COMERCIAL LISETH	INDICADORES KORES DEL ECUADOR S.A	COMPARACIÓN
Liquidez corriente	1,22\$,	1,82\$	Al efectuar una comparación entre el indicador de liquidez corriente de Comercial Liseth y Kores del Ecuador S.A. se deduce que hay una diferencia de 0,62\$, sin embargo es un valor aceptable, debido a que el resultado es positivo y existe liquidez corriente para cubrir los pasivos corrientes
Prueba ácida	0,48\$	1,55\$.	Al hacer un análisis comparativo entre las dos empresas se evidencia una diferencia de 1,07\$ en el indicador de prueba ácida, dejando claro que gran parte del activo corriente de Comercial Liseth conforma los inventarios, sin embargo el objetivo es alcanzar los parámetros de Kores del Ecuador.
Rentabilidad sobre el activo total	1,06%,	1,45%	La rentabilidad de Comercial Liseth está próxima a alcanzar los resultados de la empresa Kores del Ecuador S.A. debido a que tiene una diferencia de 0,39%, el objetivo radica en aumentar la utilidad neta partiendo del activo total.
Margen bruto	3,72%,	4,51%,	Los resultados del indicador del margen bruto de Comercial Liseth son óptimos, sin embargo existe una diferencia de 0,79% en relación a la empresa Kores del Ecuador S.A. Para alcanzar este resultado es importante aumentar las ventas con el objetivo de ampliar el margen bruto.
Margen operacional	0,51%	4,13%	Al hacer una relación entre las dos empresas, Kores del Ecuador S.A. obtuvo un margen mayor al de Comercial Liseth, en un 3,62% este rango se puede alcanzar si se disminuye los gastos operacionales.
Rentabilidad neta de ventas	0,28%	1,12%	Al comparar los porcentajes de rentabilidad obtenida de las dos empresas, Kores del Ecuador S.A. Tiene un mayor nivel de rentabilidad neta, obtuvo 0,84% más que Comercial Liseth, este rango se puede alcanzar y superar al tomar en cuenta los gastos operacionales, que de acuerdo a los estados financieros conforman un valor representativo.

**Fuente:** Estados financieros

Rentabilidad sobre el patrimonio	15,86%	1,50%	Al hacer una relación con Comercial Liseth, existe una diferencia de 14,36%, pero a favor de la empresa en estudio, este resultado se debe a que el total del patrimonio disminuyó en gran medida para ese año. Este indicador muestra el porcentaje de utilidad neta que generó el patrimonio.
Nivel de endeudamiento	93,33%,	29%	Al comparar los porcentajes de las dos empresas, existe una diferencia desfavorable para Comercial Liseth de 64,33%, esta es la participación de los acreedores sobre el total de activos de la empresa, este resultado no es favorable debido a que están comprometidos prácticamente la totalidad de los activos.
Endeudamiento a corto plazo	88,18%.	21%	Existe una diferencia del 67,18% al efectuar una comparación de las dos empresas en estudio, demuestra que las obligaciones a corto plazo son altas, los compromisos que debe cumplir comercial Liseth mensualmente son representativos, este suceso resulta desfavorable debido a que la empresa necesita mayor liquidez para hacer frente a las obligaciones corrientes.
Endeudamiento a largo plazo	11,82%,	79%	La diferencia que existe entre las dos empresas, en el indicador de endeudamiento a largo plazo es del 67,18%, es un porcentaje representativo, es recomendable mantener niveles de endeudamiento a largo plazo, con el objetivo de mantener liquidez.
Rotación de cuentas por cobrar	8,29 veces	15,63 veces	De la comparación que se realiza de las empresas en estudio, se desprenden las siguientes diferencias: Kores del Ecuador S.A. tiene una mayor rotación de cuentas por cobrar superando a Comercial Liseth en 7,34 veces anuales, es ideal intentar alcanzar el nivel de rotación.
Plazo promedio de cuentas por cobrar	43 días	23 días	Al hacer una comparación con las dos empresas, se deduce que existe una diferencia de 20 días en el plazo promedio de cuentas por cobrar, lo ideal es mantener las cuentas por cobrar con plazos menores de las cuentas por pagar a proveedores.
Rotación de inventario	6,95 veces	16,35 veces	El número de veces que rota el inventario anualmente en la empresa Kores del Ecuador S.A. supera en 9,40 veces a la rotación de inventarios de Comercial Liseth. A este nivel de rotación se considera que debe llegar la empresa en estudio.

**Elaborado por:** Vargas V. (2017)

Plazo promedio de inventario	52 días	22 días	Al efectuar una comparación de las dos empresas en estudio, se evidenció una diferencia de 30 días, la empresa Kores del Ecuador mantiene una rotación muy adecuada mientras que Comercial Liseth debe mejorar significativamente.
Rotación de cuentas por pagar	8,70 veces	5,7 veces	Comercial Liseth tiene una rotación de cuentas por pagar de 8,70 veces al año, mientras que Kores del Ecuador rota 5,7 veces anuales, es fundamental que se logre alcanzar a este nivel de rotación modelo.
Plazo promedio de pago	41 días	63 días	Existe una diferencia de 20 días, entre los plazos promedio de pago de la empresa Kores del Ecuador S.A. y Comercial Liseth, es fundamental llegar acuerdos con los proveedores para extender los plazos de crédito.
Rotación del activo total	3,81 veces	7,19 veces	Se encontró que Kores del Ecuador S.A. tiene un nivel de rotación mayor al de Comercial Liseth, es evidente que el plan de mejora para rotación de activos totales es un hecho.

## **Bibliografía**

Aguayo, E. (2000). Pensamiento e investigaciones filosóficas de Mauricio Beuchot. México: Mc Graw Hill.

Alcaraz, Q. F. (2001). Tutoría de la investigación científica. Bogotá, Colombia: Normas S.A.

Alejandra, L. (2010). Análisis de las problemáticas financieras, estratégicas y comerciales de las empresas de Celaya. Celaya: Eumed.net.

Araque, W. J. (2012). Las Pyme y su situación actual. En S. B. Universidad Andina, Observatorio Pyme (primera ed., pág. 17). Quito.

Ávila, B. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación. Mexico: ICFES.

Banco Central del Ecuador. (2015). Gestión de la liquidez del sistema financiero. Quito: Banco Central del Ecuador.

Barrón, M. A. (2001). Estudio Práctico de la Ley del Impuesto al Activo. México: Ediciones Fiscales ISEF.

Basurto, A. A. (2005). Sistema Empresa Inteligente. México: Empresa Inteligente.

Bernal, A. (2006). Metodología de la investigación. México: Pearson Educación de México.

Bersanelli, M. (2006). La aventura de la Investogación Científica (Primera ed.). Chile: Mc Graw Hill.

Biblioteca Banco Central del Ecuador. (s.f.). Ineficiencia en Tungurahua. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Block, S., & Stowe, J. (2001). Fundamentos de la Administración Financiera (Doceava ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Producciones.

Bodie & Merton. (2003). Finanzas. Boston: Pearson Educación.

- Boland, L., Carro, F., & Gismano, Y. (2007). *Funciones de la Administración* (Primera ed.). Bahía Blanca, Argentina.
- Bonta, P. (1994). *Análisis Financiero* (Primera ed.). Colombia: Norma S.A.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del Crédito Y cobro*. Barcelona, España: PROFIT.
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados*. Barcelona, España: PROFIT.
- Brachfield, P. A. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Barcelona - España: Profit Editorial.
- Braidot, N. (1999). *Las Pymes Latinoamericanas*. IFEMA.
- Brigham, E. (1992). *Fundamentos de la Administración Financiera* (Séptima ed.). Buenos Aires, Argentina: Mc Graw Hill.
- Brighan, E. (2007). *Finanzas Corporativas* (Segunda ed.). México.
- Carmona, C. (2008). *Contrato de Leasing financiero* (Primera ed.). Chile: Jurídica de Chile.
- Chávez, T., & Chávez, I. (2001). *Tradición Andina edad de oro* (Vol. II). México: Prentice Hall.
- Corona, T. L. (1997). *Pequeña y mediana empresa: del diagnóstico a las políticas*. México: UNAM.
- Coronel, T. (2012). *La gerencia administrativa*. Bogotá.
- Correa & Medina. (2011). *Cómo evaluar un proyecto empresarial: Una visión práctica*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Crédito & Cobranzas. (2011). *Crédito & Cobranzas*. Quito.
- Cullers, L. (1980). *Auditoría* (Segunda ed.). Lima, Perú: ECOE Producciones.



- Cusicanqui, V. J. (1975). Desarrollo rural de las américas. Venezuela: IICA.
- Dalen, M. (1978). Manual de técnica de la Investigación (Segunda ed.). México: Pearson Educacion.
- Díaz, I. (2010). Cómo entender las finanzas de hoy. España: Antoni Bosch.
- Emery, D. (2000). Fundamentos de la Administración Financiera (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Prentice Hall.
- Eroles, A. (1998). Su empresa de clase mundial / Su empresa de clase mundial / Its World-Class Company: Un Enfoque Latinoamericano. México: Panorama.
- Escoto, L. R. (2001). Banca comercial. Costa Rica: EUNED.
- Ferraro, C. (2011). Eliminando barreras: El financiamiento a las pymes en América Latina. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- FIDA. (1991). Proyecto de desarrollo rural Saraguro - Yacuambi - Loja. LOJA: Bib. Orton IICA / CATIE.
- Fierro, M. A. (2011). Contabilidad general. Colombia - Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Finnerty, J. (2000). Fundamentos de Administración Financiera. México: Pearson.
- García & Villafuerte. (2015). Las restricciones al financiamiento de las PYMES del Ecuador y su incidencia en la política de inversiones. Venezuela: FACES.
- García, S. (2008). Publicación del Colegio de Economistas de Pichincha. Análisis económico. (C. d. Pichincha, Ed.) Pichincha, Ecuador.
- Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. México: Pearson Educación.
- Gomez , M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica (Primera ed.). Argentina: Brujas.

- Gómez, M. (2012). Introducción a la metodología de la Investigación científica. Guadalajara, México: McGraw Hill.
- Guzmán Vásquez, A., Guzmán Vásquez, D., & Romero Cifuentes, T. (2005). Contabilidad Financiera (primera ed.). Colombia: Universidad del Rosario.
- Hernández, G. (2005). Investigación en Administración (Primera ed.). Colombia: PRENTICE HALL.
- Hernández, M. (2000). Fundamentos de Administración Financiera (Séptima ed.). México: Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). Metodología de la investigación. México: MCGRAW- HILL.
- Herrera, L. (2004). Tutoría de la Investigación Científica (Cuarta ed.). México: McGraw Hill.
- Hortigüela, V. Á. (2012). Análisis y Gestión de los instrumentos de cobro y pago. España: Editorial Paraninfo.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio (Primera ed.). Caracas, Venezuela: CEC, SA.
- INEC. (2014). Directorio de Empresas y Establecimientos. Quito: Ecuadorencifras.
- INEC. (2015). Tasa de Desempleo. Quito: Ecuadorencifras.
- INEC, E. (2012). Censo Nacional Económico.
- Jáñez, T. (2008). Metodología de la Investigación (Primera ed.). Caracas, Venezuela: TEXCO C.A.
- Jiménez, M. (2014). Determinantes del índice de cartera vencida hipotecaria en Colombia. Revistas académicas Universidad EAFIT, 18-22.
- Jiménez, P. (2008). Análisis Financiero (Vol. I). (E. Editora, Ed.) Bogotá, Colombia.

- Joehnk, M. D. (2005). Fundamentos de inversiones. Madrid - España: Pearson Educación.
- Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación (Primera ed.). Caracas, Venezuela: ARTE S.A.
- Laseter, T. (2004). Alianzas estratégicas con proveedores. Colombia: NORMA.
- Lavalle, A. (2014). Análisis Financiero (Primera ed.). México: UNID.
- Lawrence, G. (2003). Administración Financiera (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Lawrence, G. (1996). Fundamentos de Administración Financiera (Tercera ed.). Guadalajara, México: Prentice Hall.
- Linares, H. (2013). Antecedentes, negocios y riesgo bancario, créditos documentarios, fideicomiso y mercado de capitales (Tercera ed.). Venezuela - Caracas: Humberto Linares.
- López, A. (2010). Análisis de las problemáticas financieras, estratégicas y comerciales de las empresas de Celaya. Celaya: Eumed.net.
- Macías, R., & Santillán, J. (1995). El análisis de los estados financieros (Primera ed., Vol. I). Lima, Peru: MC GRAW HILL.
- Marín, J., & Tellez, C. (2014). Finanzas Internacionales (Primera ed.). Madrid, España.
- Martínez, M. (2013). Ética con los clásicos (Primera ed.). México: Plaza y Valdés.
- Martínez, R. (1996). Curso de Teoría Monetaria y Política Financiera. México: UNAM.
- Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). Contabilidad Financiera y Administración (Primera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE.

Meza, C. (2007). Contabilidad Análisis de Cuentas (Décimo Primera ed.). Costa Rica: EUNED.

Ministerio de Industrias y productividad. (2014). Tungurahua consolida vocación productiva y desarrollo manufacturero industrial. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Mohammad, N. (2005). Metodología de la Investigación (Segunda ed.). México: LIMUSA.

Molina, V. (2005). Estrategias de cobranza en épocas de crisis (Tercera ed.). México: ISEF.

Molina, S. (2015). El ciclo del crédito. Madrid - España: LID Editorial.

Moori, Y. (1999). Los problemas del entorno de negocios: el desarrollo competitivo de las Pymes argentinas. Argentina: FUNDES.

Moreno, G. (2006). Introducción a la metodología de la investigación (Primera ed.). México: Limusa.

Onofa, M., & Burgos, S. (2013). Estudios industriales de la micro, pequeña y mediana empresa (Vol. primer). Quito, ECUADOR: FLACSO.

Ortiz, J. (2001). Gestión y Administración Financiera. México: Editex.

Paredes Garcés, E. (2015). "La planificación financiera y la liquidez de distribuidora D'Mar" Tesis Inédita. Ambato, Argentina.

Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. Tesis Inédita. Guayaquil, Ecuador.

Pérez, V. (2008). Mercados Competitivos. Quito, Ecuador.

Quevedo, C. I. (2004). Derecho Mercantil. México: Pearson Educación.

- Ramírez, D. (2013). *Antropología filosófica contemporánea (Vol. I)*. México: Digital Unid.
- Rodríguez, J. (2013). *Estrategias y políticas de empresa*. Madrid, España: Uned.
- Romero, J. A. (2002). La Economía. (E. C. Ingeniería, Ed.) *Revista de la Escuela Colombiana de Ingeniería* (45).
- Rubio, P. (2002). *Manual de análisis Financiero (Segunda ed.)*. Guadalajara, México: Linusa.
- Sagner, A. (Abril de 2012). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de crédito: Análisis y aplicación al caso de Chile. *Scielo* (27), 28.
- Sánchez, X., & Millán, J. C. (Enero de 2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo. *Entramado*, 8(1), 90-98.
- Sánchez, M. (2014). (B. News, Ed.) *BBC Mundo*, 5.
- Seder, J. (1983). *Crédito y Cobranza (Cuarta ed.)*. México: Continental S.A.
- Stallings, B. (2006). *Financiamiento para el desarrollo: América Latina desde una perspectiva comparada*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Stallings, F. &. (2001). *Reformas, crecimiento y políticas sociales en Chile desde 1973*. Santiago de Chile: Lom Ediciones.
- Stoner, W. (1990). *Administración (Segunda ed.)*. México: Prentice Hall.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones. (2002). *Tratamiento Tributario de provisiones y castigos de colocaciones vencidas y del excedente anual*. Chile.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Liquidación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Tungurahua*. Ambato.
- Tamayo, M. (1999). *Aprender a Investigar (Segunda ed.)*. Bogotá, Colombia: ICFES.

- Tamayo, M. (2001). *El proceso de la Investigación* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia :  
Limusa Noriega.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). México:  
Limusa.
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones*  
(Primera ed.). Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones*  
(Primera ed.). Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Torres Gutiérrez, I. (2012). *Mejoramiento de la gestión del capital de trabajo y del  
ciclo de efectivo en la empresa NR productos industriales y agrícolas S.A ubicada en  
la provincia de Pichincha Quito Ecuador. Tesis Inédita. Quito, Ecuador.*
- Undem, G. (2005). *Administración Financiera contemporánea* (Noveno ed.). México:  
Pearson.
- Van Horne & Wachowicz. (2002). *Fundamentos de administración financiera.*  
México: Pearson Educación.
- Van Horne, J., & Wachowics, J. (1994). *Fundamentos de la Administración Financiera*  
(Primera ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Wachowicz, J., & Van, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*  
(Undécima ed.). México: Prentice Hall.
- Werner, R. (2003). *Banca central y cambios estructurales en Japón y Europa* (Primera  
ed.). Tokio, Japón: ECOE Producciones.
- Zabala, V., Muñoz, M. J., Naranjo, C., & Andrade, M. (2016). *Especial Pymes 2016.*  
EKOS (269), 128.